

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT*
MELALUI PROGRAM SINGO**

(Studi Kasus Pada Kelurahan Sawojajar Kec. Kedungkandang Kota Malang)

SKRIPSI



Disusun Oleh:
THIKO AL FAHRY
NIM. 115120507111026

**BIDANG PEMINATAN GOVERNANCE
JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRAC	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. E-government.....	7
1. Pengertian E-government.....	7
2. Pelaksanaan E-government	9
3. Faktor-faktor Pemicu dan Mendasari Pelaksanaan E-government.....	12
4. E-government Dalam Pelayanan Publik	16
B. Pelayanan Publik	18
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	19
3. Model-model Pelayanan Publik	20
C. Penelitian Terdahulu.....	23
D. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	27
	B. Lokasi Penelitian	28
	C. Sumber Data	28
	D. Teknik Pengumpulan Data	29
	E. Analisa Data.....	30
 BAB IV	 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.....	32
	B. Pelaksanaan Program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.....	41
	C. Faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan e-goverment melalui program SINGO.....	55
	D. Faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dalam kebijakan e-goverment melalui program SINGO.....	61
 BAB V	 PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	66
	B. Saran	68
 	 DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan Layanan E-Government	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 4.2 Login User Name Aplikasi SINGO	33
Gambar 4.3 Layanan Pembuatan Kartu Penduduk Aplikasi SINGO	34
Gambar 4.4 Menu Pengisian dalam Pembuatan Kartu Penduduk Aplikasi SINGO	35
Gambar 4.5 Tampilan Menu Dashboard RW pada Aplikasi SINGO	37
Gambar 4.6 Dashboard Operator pada Aplikasi SINGO	38



DAFTAR SINGKATAN

ASN	=	Aparatur Sipil Negara
<i>e-gov</i>	=	<i>E-government</i>
ICT	=	teknologi informasi dan komunikasi
GCG	=	<i>Good Corporate Governance</i>
KTP	=	Kartu Tanda Penduduk)
MCC	=	<i>Multipurpose Community Center</i>
RT	=	Rukun Tetangga
RW	=	Rukun Warga
SINGO	=	Sistem Pelayanan Malang Online
TWUIN	=	<i>Total Water Utility Integrated Network</i>

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT
KEPADA MASYARAKAT MELALUI PROGRAM SINGO**

(Studi Kasus Pada Kelurahan Sawojajar Kec. Kedungkandang Kota Malang)

PENGANTAR

Saya Thiko Al Fahry, Mahasiswa Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir pada jenjang S1. Wawancara ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan *E-government* melalui program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *E-government* melalui program SINGO.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam kebijakan *E-government* melalui program SINGO.

Demi tercapainya penelitian ini, maka peneliti meminta kesediaan responden untuk menjawab draft wawancara sesuai pengalaman dan pengetahuan responden mengenai program SINGO di Kelurahan Sawojajar. Jawaban yang responden berikan pada wawancara ini tidak untuk disebarluaskan, dijamin kerahasiaan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasinya peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

RT/ RW :

Daftar Pertanyaan :

Untuk Kepala Kelurahan Sawojajar

1. Apa itu program SINGO? Apakah ada Undang-Undang/ Aturan pemerintah sebagai acuan program ini? Sudah berapa lama program ini dilaksanakan?
2. Apakah pemerintah kota Malang ikut berperan dalam program ini? Atau paling tidak memberikan dukungan terhadap ide program SINGO?
3. Tujuan apa yang mendasari pak Lurah untuk membuat program SINGO?
4. Bagaimana tanggapan staf kelurahan mengenai ide awal pembuatan program SINGO?
5. Bagaimana dengan pendanaan untuk melaksanakan program SINGO?
6. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki prasana yang memadai untuk melaksanakan program SINGO ini?
7. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan program SINGO ini?
8. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai program SINGO?
9. Apakah masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses program SINGO?
10. Pihak mana saja yang dilibatkan dalam menyukseskan program SINGO di kelurahan Sawojajar?
11. Bagaimana pengelolaan dan perawatan sistem IT yang ada di Kelurahan Sawojajar khususnya dalam program SINGO?
12. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program SINGO?
13. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program SINGO?

Untuk Kasie Trantib Kelurahan Sawojajar

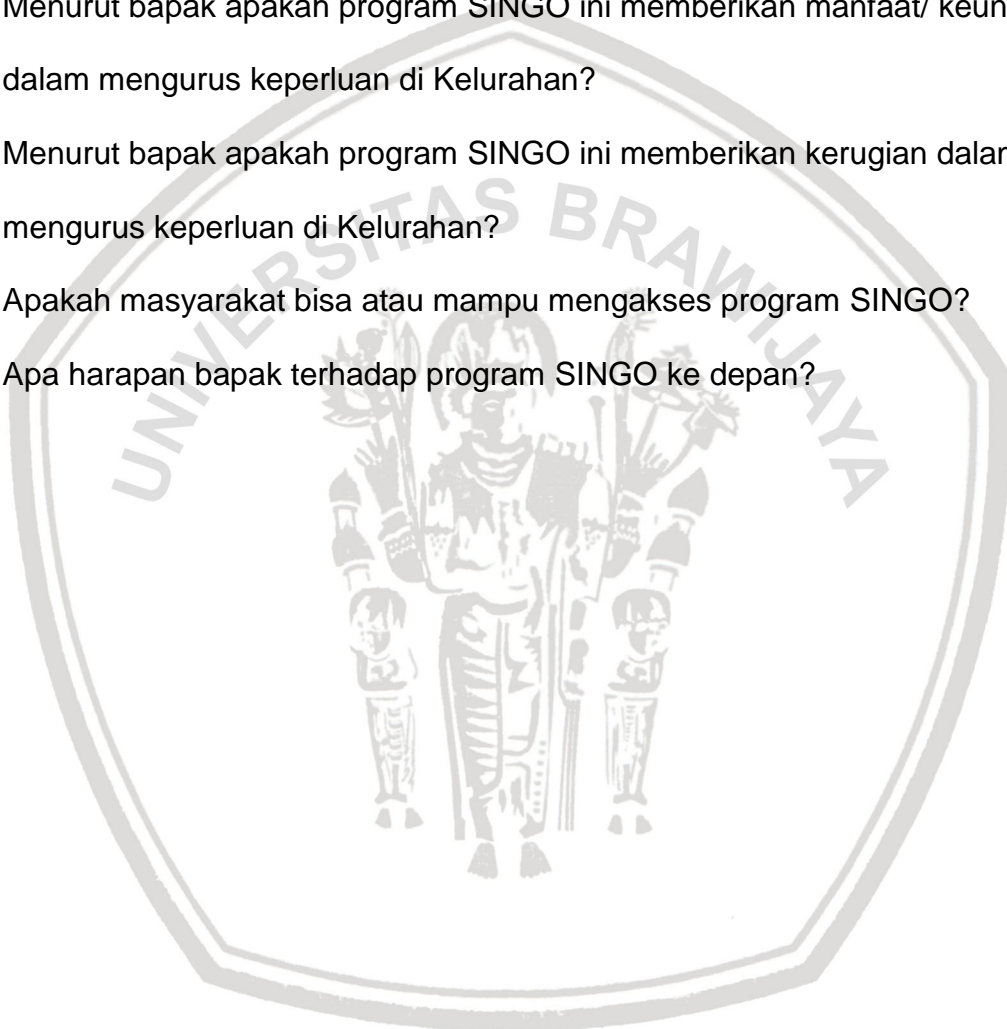
1. Apa itu program SINGO? Apakah ada Undang-Undang/ Aturan pemerintah sebagai acuan program ini? Sudah berapa lama program ini dilaksanakan?
2. Apakah pemerintah kota Malang ikut berperan dalam program ini? Atau paling tidak memberikan dukungan terhadap ide program SINGO?
3. Apakah bapak dilibatkan dalam pembuatan program SINGO?
4. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki prasana yang memadai untuk melaksanakan program SINGO ini?
5. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan program SINGO ini?
6. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai program SINGO?
7. Apakah masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses program SINGO?
8. Pihak mana saja yang dilibatkan dalam menyukseskan program SINGO di kelurahan Sawojajar?
9. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program SINGO?
10. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program SINGO?

Untuk Ketua RT dan Ketua RW

1. Apa anda mengetahui program SINGO di kelurahan Sawojajar?
2. Apabila mengetahui sudah berapa lama program ini dilaksanakan?
3. Apakah bapak dilibatkan dalam pembuatan program SINGO atau paling tidak mendapatkan sosialisasi tentang program ini dari kelurahan Sawojajar?
4. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan manfaat/ keuntungan kepada masyarakat?
5. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan kerugian kepada masyarakat?
6. Menurut bapak, bagaimana tanggapan masyarakat mengenai program SINGO?
7. Menurut bapak, apakah masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses program SINGO?
8. Apa harapan bapak terhadap program SINGO ke depan?

Untuk Masyarakat Kelurahan Sawojajar

1. Apa anda mengetahui program SINGO di kelurahan Sawojajar?
2. Apabila mengetahui sudah berapa lama program ini dilaksanakan dan bagaimana pendapat anda mengenai program ini?
3. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan manfaat/ keuntungan dalam mengurus keperluan di Kelurahan?
4. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan kerugian dalam mengurus keperluan di Kelurahan?
5. Apakah masyarakat bisa atau mampu mengakses program SINGO?
6. Apa harapan bapak terhadap program SINGO ke depan?



Thiko Al Fahry, 2018: PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI PROGRAM SINGO, (Studi Kasus Pada Kelurahan Sawojajar Kec. Kedungkandang Kota Malang), Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.

Dosen Pembimbing: Wawan Sobari, S.IP., MA., Ph.D. dan Tri Hendra Wahyudi, S.IP., M.IP.

ABSTRAK

E-government menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT*). *E-government* (*e-gov*) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Program SINGO menjadi salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Sawojajar Kota Malang. Layanan SINGO adalah layanan masyarakat berbasis internet. Lewat aplikasi tersebut masyarakat, staf kelurahan maupun lurah bisa memantau seluruh berkas surat yang masuk ke kelurahan. Sehingga dari inovasi layanan ini diharapkan mempermudah pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat yang memerlukan maupun mengurus keperluan surat menyurat di kelurahan tinggal melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan.

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan *E-government* melalui program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang. Mengetahui faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *E-government* melalui program SINGO. Mengetahui faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam kebijakan *E-government* melalui program SINGO.

Penelitian ini menggunakan dasar teori dari Budi Riyanto sebagai konsep pelayanan digital mengenai *e government*. Teori yang difokuskan pada tersedianya aplikasi *e government* yang mendukung pelayanan publik utamanya kepada efisiensi dan informasi pelayanan.

Hasil penelitian diketahui pelaksanaan program SINGO di kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang selain untuk pelayanan kepada masyarakat, juga untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan publik adanya kekurangan dalam penyampaian informasi di Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Faktor pendukung dari pelaksanaan program SINGO di kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu tersedianya perangkat keras maupun perangkat lunak aplikasi SINGO. Sedangkan faktor penghambat adalah masalah kesadaran dan paradigma berfikir masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital. Faktor penghambat kedua adalah lambatnya koneksi jaringan internet, listrik yang sering mati sehingga pekerjaan jadi tertunda. Faktor penghambat kedua adalah sumber daya manusia. Dimana perangkat RT dan RW belum dimaksimalkan kinerjanya karena penguasaan yang rendah terhadap teknologi seperti komputer dan perangkat lainnya.

Kata Kunci: pelayanan publik, *e-government*, program SINGO

Thiko Al Fahry, 2018: PUBLIC SERVICE-BASED E-GOVERNMENT Through The PROGRAM, SINGO (Case study Sawojajar Village district. Kedungkandang Malang), Thesis Program of Study for Government Science, Social and Political Science Faculty. Brawijaya University.

Advisor : Wawan Sobari, S.IP., MA., Ph.D. and Tri Hendra Wahyudi, S.IP., M.IP.

ABSTRACT

E-government is becoming very popular in line with the development of information and communication technology (ICT). E-government (e-gov) point is the use of information technology as a tool to help run the government system more efficiently. SINGO became one of the program's innovation services performed by Village Sawojajar Malang. SINGO service is an internet-based community service. Through the application of the community, neighborhood or village head staff can monitor the entire file of mail coming into the village. So from this service innovation is expected to ease the Government's service to the community. The community that require or take care of mailing purposes in the village stay complement the needed files.

The research objective to describe the implementation of e-government policies through programs Singo in Sawojajar Kedungkandang Malang. Knowing contributing factor in Sawojajar Kedungkandang Malang for realized e-government policy through Singo program. Knowing the limiting factor in in Sawojajar Kedungkandang Malang in E-government policy through Singo program.

This study uses the basic theory of Budi Riyanto as the concept of digital services on e-government. The theory is focused on the availability of e-government applications that support public services primarily to efficiency and service information.

The survey results revealed the implementation of the program in Sawojajar Kedungkandang Malang in addition to service to the community, as well as to facilitate the public to access the information needed. The role of management information system to improve public service of the deficiency in information delivery at the Village in Sawojajar Kedungkandang Malang. Factors supporting the implementation of the program in Sawojajar Kedungkandang Malang in improving the quality of public services is the availability of hardware and software applications Singo. While the inhibiting factor is the problem of consciousness and thinking paradigm of society to a digital-based services. The second limiting factor is the slow network connection, Frequent power die so that the work was delayed. The second limiting factor is human resources. Where RT and RW is not maximized its performance for a low mastery of the technology, such as computers and devices.

Keywords: public services, e-government, Singo program

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar- besarnya untuk kemakmuran masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik.

Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan kebijakan sektoral yang mengerucut dan jangka panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Peran media internet merupakan entitas dari bentuk teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah agar berinteraksi secara langsung dengan masyarakatnya tanpa terkendala ruang dan waktu. Memahami perkembangan masyarakat yang semakin maju, maka Pemerintah Kota Malang menggunakan *E-government* sebagai bentuk pelayanan publiknya.

Dalam tujuannya memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka *E-government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. *E-government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT*). *E-government* (*e-gov*) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *E-government* ; yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian, *e-gov* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *e-gov*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi, *e-gov* sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Simpulannya *e-gov* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang

berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Kota Malang menjadi salah satu dari TOP 25 Inovasi dan Konsep Pelayanan Publik 2017 melalui Pelaksanaan Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang dan *Total Water Utility Integrated Network* (TWUIN) PDAM Kota Malang. Pemerintahan yang adaptif menjadi kunci sukses pelayanan publik yang inovatif. Pemerintahan yang adaptif sangat mempengaruhi 50 persen kinerja di instansi pemerintah. Kepala Daerah yang baik harus menguasai pelayanan publik yang inovatif di instansinya masing-masing. Jika tidak menguasai, maka tidak ada *trust* (kepercayaan) dari bawahan terhadap inovasi pelayanan publik yang dilakukan. Pemimpin daerah dan instansi pemerintah diimbau supaya melibatkan aparatur sipil negara (ASN) sebagai *agent of change*. Dapat menciptakan terobosan-terobosan baru atau *One Service One Innovation* dimana harus mampu menciptakan satu inovasi atau terobosan baru sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Program SINGO menjadi salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Sawojajar Kota Malang. Layanan SINGO adalah layanan masyarakat berbasis internet. Lewat aplikasi tersebut masyarakat, staf kelurahan maupun lurah bisa memantau seluruh berkas surat yang masuk ke kelurahan. Sehingga dari inovasi layanan ini diharapkan mempermudah pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat yang memerlukan maupun mengurus keperluan surat menyurat di kelurahan tinggal melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan. Berkas-berkas tersebut langsung diproses, termasuk pendelegasian

tanda tangan kepada sekretaris jika lurah tidak ada di kantor. Dari inovasi layanan SINGO ini, Kelurahan Sawojajar di Kecamatan Kedungkandang masuk dalam lima besar pada lomba desa dan kelurahan se-Indonesia¹.

Dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian sebagai berikut: PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI PROGRAM SINGO (Studi Kasus Pada Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka penulis mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kebijakan *E-government* melalui program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *E-government* melalui program SINGO?
3. Apa faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam kebijakan *E-government* melalui program SINGO.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

¹ Radar Malang, Penghargaan TOP 25 Inovasi dan Konsep Pelayanan Publik 2017 Pelaksanaan Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang dan *Total Water Utility Integrated Network* (TWUIN) PDAM Kota Malang

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan *E-government* melalui program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *E-government* melalui program SINGO.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam kebijakan *E-government* melalui program SINGO.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan sangat diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki manfaat akademis:

- a. Penelitian ini dapat memperkaya kajian Ilmu Pemerintahan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

2. Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan sangat diharapkan memiliki manfaat praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan masukan Pemerintah Kota Malang khususnya Kelurahan Sawojajar dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Dapat memberikan masukan pada Kelurahan Sawojajar mengenai pelaksanaan program SINGO, pendapat masyarakat terhadap program ini, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program SINGO.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *E-government*

1. Pengertian *E-government*

E-government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi². Aplikasi *E-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan system jaringan komunikasi.

Menurut Indrajit *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-government* adalah bentuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan public secara efisien, efektif dan interaktif³.

Ditujukan untuk membangun hubungan antara organisasi pemerintahan dengan warga Negara. Hal ini penting dilakukan oleh organisasi pemerintahan sebagai organisasi sektor publik dalam usahanya untuk mendapatkan legitimasi

² Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government*, Surabaya, CV. Putra Media Nusantara, Hlm. 36

³ Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, Hlm. 62

dari segenap warga Negara yang menggunakan layanannya. Menyediakan akses kepada warga Negara semua detail aktifitas layanan sektor publik. Ini terutama berhubungan dengan keadaan yang dapat dipertanggung jawabkan (*accountable*). Proses transformasi dan informasi mendukung tersedianya aliran informasi dari organisasi pemerintahan kepada warga negaranya, dan mereka cukup percaya untuk menggunakan layanan tersebut.

Era reformasi di Indonesia sedikit banyak cukup mempengaruhi kehidupan, terutama pola pikir masyarakat dan pemerintah, sehingga munculah sistem pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat berbasis *E-government*. Menurut UNDP definisi *E-government* sebagai berikut: *E-government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by government agencies* (*E-government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah)⁴.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat pertumbuhannya, dengan munculnya berbagai macam pelayanan yang *on line*. Jarak dan waktu menjadi tanpa batas dengan media *Internet* termasuk masalah-masalah yang menyangkut pemerintahan. Hal ini penting sekali untuk memberikan pembelajaran berkomunikasi secara transparan antara masyarakat dengan pemerintah yang diharapkan dapat mencapai sistem pemerintahan yang baik dan memperoleh kepercayaan masyarakat.

Empat indikator keberhasilan *E-government* menurut Budi Riyanto, yaitu :

- a. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.

⁴ Indrajit, *Ibid*, Hlm. 2

- b. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- c. Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pelayanan publik.
- d. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.⁵

2. Pelaksanaan *E-government*

Berdasarkan perkembangan *e-Gov* di berbagai negara, khususnya Indonesia, maka dapat diperoleh *lesson learned* dari *good practices* dan *bad practices* yang masing-masing negara alami. Apabila *lesson learned* dipadukan dengan teori yang ada, maka dapat diusulkan suatu metodologi (langkah-langkah) pengembangan *e-Gov* yang bisa dijadikan panduan untuk lingkungan pemerintah di Indonesia. Menurut *Center for Democracy and Technology* dan *InfoDev*, proses implementasi *e-government* terbagi menjadi 3 tahapan. Tahapan itu harus dilakukan secara berurutan dan masing-masing tahapan harus menjelaskan tujuan dari *e-government*. Adapun ketiga tahapan tersebut, antara lain, yaitu :

- a. ***Publish***, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah. Beberapa contoh implementasi *e-government* yang termasuk tahap *publish* ini adalah

- 1) Masyarakat dapat melihat profil pejabat serta wakil rakyat di daerahnya,

⁵ Budi Rianto, *Ibid*, Hlm. 39

peraturan-peraturan daerah yang telah ditetapkan, Rencana Anggaran Belanja Daerah (RAPBD).

- 2) Seorang peneliti dapat melihat data statistik daerah tersebut untuk menjadi bahan kajian dan penelitiannya.
- 3) Seorang investor dapat mengetahui prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan investasi di daerah tersebut.
- 4) Masyarakat dapat melihat pengumuman lowongan dan penerimaan calon pegawai negeri sipil daerah (CPNSD) di daerahnya.
- 5) Wisatawan dari luar daerah dapat melihat potensi pariwisata yang dimiliki, pilihan transportasi serta hotel.

b. **Interact**, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antarmuka yang terhubung dengan lembaga lain. Contoh aplikasi yang dapat digunakan adalah; situs portal, *e-mail*, *mailing list*, *Internet Relay Chatting*, *tele-conference*, *web-TV* dan sebagainya. Beberapa contoh penerapan *e-government* pada tahap ini adalah:

- 1) Seorang pasien dapat melakukan pendaftaran ke puskesmas atau rumah sakit yang diinginkan didalam pemeriksaan penyakitnya.
- 2) Suatu dinas pemerintahan yang membuka lowongan kerja dapat melakukan tes penerimaan secara langsung dan online melalui Internet.
- 3) Masyarakat dapat berdiskusi secara langsung melalui metoda mailing list dengan wakil rakyatnya.
- 4) Suatu perusahaan swasta yang akan membuka cabang disuatu daerah dapat

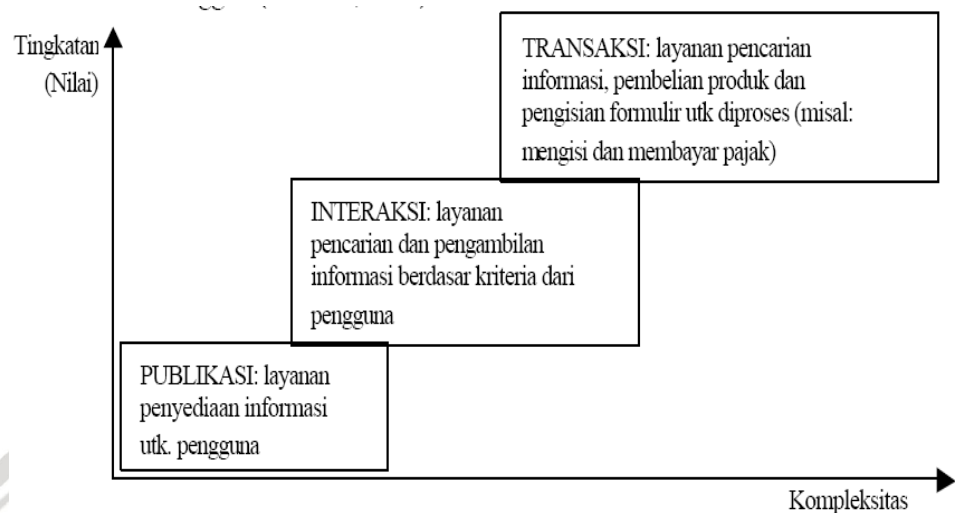
berdiskusi dan tanya jawab dengan instansi terkait mengenai prosedur dan persyaratan yang harus ditempuh.

- 5) Masyarakat dapat memilih atau memberikan pendapat tentang wakil rakyat dan pejabat secara langsung menggunakan media elektronik (*electronic voting*).

c. **Transact**, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara *online*. Pada tahap *transaction* juga terjadi interaksi dua arah seperti halnya pada tahap *interactivity*. Hanya disini *user* dapat mencari dan membeli suatu produk, atau membayar jasa layanan dan mengumpulkan suatu informasi yang akan diolah. Aplikasi yang digunakan disini jauh lebih kompleks, serta melibatkan sistem keamanan (*security*) yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan dengan aman dan melindungi hak-hak *privacy* pihak yang bertransaksi. Contoh implementasi *e-government* pada tahap ini adalah:

- 1) Masyarakat dapat mengurus permohonan baru atau memperpanjang KTP, SIM atau passport secara langsung melalui Internet.
- 2) Wajib pajak dapat langsung mengisi formulir-formulir pajak yang panjang serta membayar kewajibanya secara online melalui Internet.
- 3) Proses tender berbagai proyek pemerintah dapat dilangsungkan secara online dan relatiime melalui media Internet (konsep *e-Procurement*).
- 4) Petani dan nelayan dapat menjual produknya pada pasca panen ke institusi yang berkaitan.⁶

⁶ Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi. Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah. SIMDA*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, Hlm. 77



Gambar 2.5: Tingkatan layanan *e-government*

Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet⁷.

3. Faktor-faktor Pemicu dan Mendasari Pelaksanaan *E-government*

Faktor-faktor yang menjadi pemicu dan mendasari *E-government* berkembang, yaitu:

- Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, *transparansi*, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan

⁷ Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu, Hlm. 63

oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan *reposisi* terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi ke eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.

- b. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik.
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu.⁸

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat 1 – Persiapan
 - 1) Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.

⁸ Indrajit, *Ibid*, Hlm. 8

- 2) Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
 - 3) Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan *e-government*
 - 4) Penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center (MCC)*, warung dan kios internet dan lain-lain
 - 5) Pengembangan motivasi kepemimpinan (*e-leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat *e-government* (*awareness buliding*).
 - 6) Penyiapan peraturan pendukung
- b. Tingkat 2 – Pematangan
- 1) Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain.
 - 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain (*hyperlink*).
- c. Tingkat 3 – Pemanfaatan
- 1) Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
 - 2) Pembuatan penyatuan penggunaan (*interoperabilitas*) aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 – Pemanfaatan
- 1) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Consumers* (G2C) yang terintegrasi. (Buku Panduan Penyelenggaran situs Pemerintah Daerah, Depkominfo, 2016).
 - 2) Pengembangan proses layanan *e-government* yang efektif dan efisien

3) Penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).⁹

Selain itu tahapan yang harus dilalui oleh suatu negara dalam pengembangan *e-government* yang relatif sama di rekomendasikan oleh *United Nations Online Network in Public Administration and Finance* (www.unpan.org), yang merupakan organ PBB yang menjembatani studi di bidang administrasi publik dan keuangan. Tahapan-tahapan tersebut adalah¹⁰:

- a. *Emerging*: yaitu, tahapan di mana negara melakukan komitmen awal untuk menjadi pelaku *e-government*. Beberapa situs internet dibuat untuk menyediakan informasi politik dan organisasional pemerintahan. Situs-situs ini menyediakan informasi kontak (*contact information*) bagi penggunanya, namun pada banyak kasus tidak terdapat fitur *FAQ* (*Frequently Asked Questions*) dalam situs tersebut. Situs inipun jarang di-*update*.
- b. *Enhanced*: yaitu tahapan di mana kehadiran suatu negara di Internet semakin diperkukuh dengan bertambahnya situs-situs departemen dan lembaga-lembaga pemerintahan. Isinya pun semakin kaya dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan *up-to-date*. Publikasi pemerintah, legislasi, dan buletin digital (*newsletter*) mulai tersedia, lengkap dengan fitur pencarian dokumen, alamat *e-mail*, dan lain-lain.
- c. *Interactive*: Pada tahapan ini, terbuka akses yang luas terhadap bermacam-macam situs institusi dan pelayanan pemerintah. Situs-situs ini mulai menawarkan interaksi kepada penggunanya yang sedang online lewat e-mail

⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Hlm. 43

¹⁰ Sedaryanti, 2004, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju, Hlm. 13

maupun ruang untuk memberikan komentar (*chat box*). Kapasitas data yang tersedia semakin banyak, dan data-data ini diperbaharui (*update*) secara teratur.

- d. *Transactional*: pada tahapan ini, telah tersedia layanan yang menyeluruh dan aman untuk digunakan sebagai media transaksi. Masyarakat, misalnya, dapat mengurus paspor, visa, berbagai surat izin, dan dapat melakukan pembayaran pajak dan bukan pajak secara *online*. Tahapan ini membutuhkan infrastruktur internet yang “kebal” terhadap serangan *cyber crime* yang dilakukan oleh para *cracker* atau *black hackers*.
- e. *Fully Integrated*: pada tahapan akhir ini, telah tercapai kapasitas atau kemampuan untuk mendapatkan seluruh aspek-aspek pelayanan pemerintah. Di sini, tidak ada garis pemisah antara departemen pemerintah yang satu dengan yang lainnya. Pembayaran pajak, misalnya, dapat juga dilakukan pada situs Kepolisian. Layanan akan di-*cluster*-kan ke dalam kebutuhan masyarakat yang paling umum.

4. E-government Dalam Pelayanan Publik

E-government dalam pelayanan public adalah sebagai berikut¹¹:

- a. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara *face to face*.

¹¹ Raharjo, Budi. 2011. *Membangun E-Government*. Institut Teknologi Bandung. Bandung, Hlm. 51

- b. Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (*public*) sehingga adanya keterbukaan (*transparency*) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat mengakses serta ditampilkan secara online.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan *video conferencing*.

Indrajit menjelaskan pula bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan *E-government* didalam sebuah tata pemerintahannya atau didalam perosesnya melayani masyarakat yang diantaranya:¹²

- a. Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
- b. Lebih meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari

¹² Indrajit, Hlm. 17

- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Bila dilihat dari berbagai manfaat-manfaat yang diberikan dalam mengimplementasikan *E-government* dapat disimpulkan bahwa ketepatan *e-government* yang dilakukan oleh suatu negara akan sangat berpengaruh dengan masyarakat, terutama pada kualitas kehidupan masyarakat dinegara tersebut.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹³. Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan

¹³ Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Unit Penerbit dan Percetakan, Hlm. 229

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan¹⁴. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat¹⁵. Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan¹⁶.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya¹⁷.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu¹⁸:

- a) Pelayanan kebutuhan dasar, meliputi : pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b) Pelayanan umum, meliputi : pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa

Tujuh aspek dalam pemberian pelayanan, yaitu¹⁹:

- a) *Function*, yaitu kinerja primer yang dituntut
- b) *Confirmance*, yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan

¹⁴ Sinambela, Lijan, Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara, Hlm. 12

¹⁵ Tjandra, W. Riawan. *et.al.* 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, Hlm. 10

¹⁶ Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, Hlm. 4

¹⁷ Kurniawan, *Ibid*, Hlm. 4

¹⁸ Kurniawan, *Ibid*, Hlm. 220

¹⁹ Sinambela, *Ibid*, Hlm. 45

- c) *Reliability*, yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
- d) *Serviceability*, yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
- e) Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan²⁰.

4. Model-model Pelayanan Publik

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan dan dari perspektif pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu yang singkat. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak banyak membuang energi. Sebagai contoh, KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang sudah habis masa berlakunya dapat diperpanjang dengan cara pengiriman langsung KTP baru ke alamat pemeliknya.

a) Pelayanan Publik yang Responsif

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan

²⁰ Sinambela, *Ibid*, Hlm. 45

aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

b) Pelayanan Publik yang Non-Partisan

Adalah memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status social, ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian dan sebagainya.

Pelayanan publik yang non-partisan dapat dilihat dari indikator:

1. Adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan
2. Pemberian pelayanan publik kepada pelanggan berdasarkan nomor urut
3. Tidak diberlakukannya dispensasi pelayanan kepada pelanggan.

c) Standar Pelayanan Publik.

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik²¹. Standar pelayanan publik sangat diperlukan oleh instansi penyelenggara layanan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Standar pelayanan publik juga berfungsi sebagai motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan.

²¹ Sinambela, *Ibid*, Hlm. 45

Cakupan standar pelayanan publik, meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana prasarana pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Lima indikator pelayanan publik, yaitu:

- a) *Reliability*, yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
- b) *Tangibles*, yaitu ditandai penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (fasilitas, peralatan, dan komunikasi)
- c) *Responsiveness*, yaitu ditandai keinginan melayani konsumen dengan cepat

- d) *Assurance*, yaitu ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen²².

Produk dari organisasi publik pada umumnya adalah pelayanan publik. Produk pelayanan publik didalam negara demokrasi minimal harus memiliki tiga indikator, yaitu:

- a) *Responsiviness* atau responsivitas adalah daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*
- b) *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan- ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ukuran-ukuran kepentingan pada *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat²³.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Melalui Program Singo (Studi Kasus Pada Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang)”, dengan fokus penelitian pada pelaksanaan kebijakan *E-government* melalui program SINGO di Kelurahan

²² Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, hlm 150-158

²³ Sinambela, *Ibid*, Hlm. 53

Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang. Menggunakan metodologi kualitatif dengan sumber data melihat pada realita yang ada. Hal tersebut memiliki kesamaan jenis dengan beberapa penelitian yang pernah dilakukan, diantaranya yakni:

Penelitian yang dilakukan Buchari dengan judul “Implementasi *E-Service* Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung”.²⁴

Penelitian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat yang sangat besar dalam penyediaan pelayanan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut dengan *e-government*. E-Kelurahan merupakan salah satu jenis pelayanan elektronik (*e-Service*) di bidang pelayanan Publik Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus permasalahan Bagaimana implementasi *e-Service* pada program e-Kelurahan dan apa hambatannya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program *e-Service* melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan. Pemerintah Kota Bandung diharapkan segera menyediakan tenaga pelaksana profesional atau dengan diadakannya pelatihan bagi aparat kewilayahan dalam penggunaan aplikasi agar lebih efektif dan efisien.

²⁴ R Ahmad Buchari, 2016, Implementasi *E-Service* Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung, Jurnal Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3, Nopember 2016, Hlm. 235

Penelitian kedua adalah Idrus dengan judul "Kajian Sukses Implementasi *E-government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor Analisis dengan Perspektif *Good governance*".²⁵ Penelitian ini berfokus pada pelayanan pemerintah Kota Bogor dalam perspektif *good governance*. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan *E-government* secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik namun belum optimal mengakses keterlibatan publik. Kemudahan *e-government* hanya dinikmati sebagian kecil masyarakat yang sudah familiar dengan teknologi informasi. Tantangan utama dari pengembangan *e-government* adalah kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelakunya sehingga bukanlah kecanggihan teknologi belaka

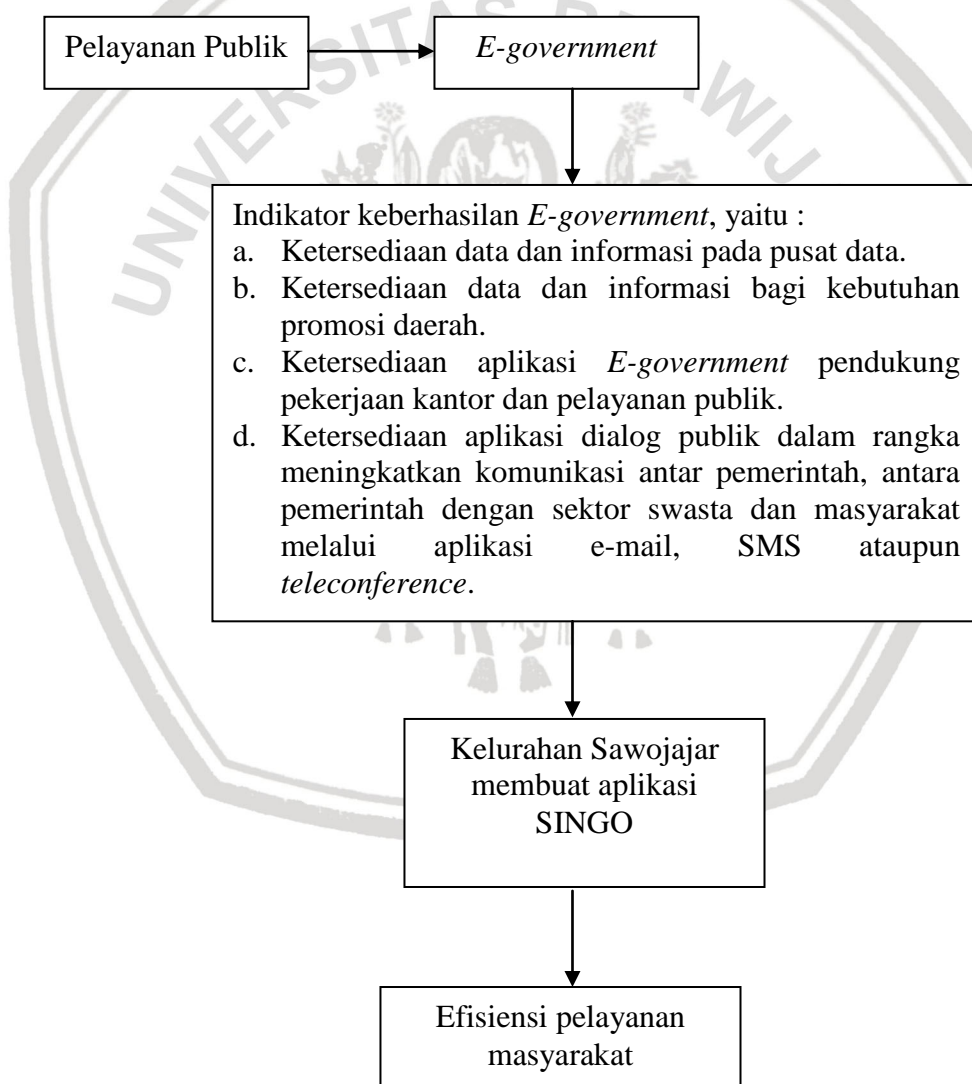
Penelitian yang dilakukan Riyadipura dengan judul "Implementasi *E-government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Cimone Jaya Kota Tangerang".²⁶ Fokus penelitian adalah implementasi *E-government* dalam lembaga pemerintahan di kota Tangerang dengan teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian adalah penerapan *E-government* di Kota Tangerang berjalan cukup baik dalam penyebaran informasi. Masyarakat yang mengakses website *E-government* cenderung memahami informasi sehingga dapat memangkas waktu pengurusan administrasi pemerintahan.

²⁵ Iqbal Aidar Idrus, 2017, Kajian Sukses Implementasi *E-Government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor Analisis dengan Perspektif *Good governance*, Jurnal Of Government Volume 2 No.2 Juni 2017, Hlm. 120

²⁶ Angga Riyadipura, 2015, Implementasi *E-Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Cimone Jaya Kota Tangerang. Jurnal SPeSIA, Volume 1 No. 2, September 2017, ISSN 24606510, Hlm. 1

D. Kerangka Pemikiran Penelitian

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian mengenai kebijakan *e government* khususnya pada penelitian ini yaitu penerapan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dibuat kerangka pemikiran. Dimana kerangka pemikiran ini mengacu pada teori dari Budi Riyanto mengenai empat indikator keberhasilan *E-government* di bawah ini:²⁷



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian

²⁷ Budi Riyanto, *loc cit*, Hlm. 39

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi Kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu sosial. Sebagai upaya penelitian, studi kasus dapat memberi nilai tambah pada pengetahuan secara unik tentang fenomena individual, organisasi, sosial dan politik²⁸.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun definisi dari pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah *experiment*) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Adapun alasan peneliti memilih pendekatan kualitatif ini adalah bermaksud mendapatkan pemahaman secara lebih mendalam tentang proses dan hasil dari internalisasi sikap positif melalui pendekatan kontekstual.

Dipilihnya studi kasus sebagai rancangan peneliti karena peneliti beranggapan bahwa penelitian ini akan lebih mudah dijawab dengan studi kasus. Alasannya antara lain: (1) studi kasus dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antara variabel serta proses-proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas, (2) Studi kasus memberikan kesempatan untuk memperoleh wawancara mengenai konsep-konsep dasar

²⁸ Robert K. Yin, 2008, *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Terjemahan M. Djauzi Mudzakir, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, Hlm. 4

perilaku manusia, dengan melalui penyelidikan intensif peneliti dapat menemukan karakteristik dan hubungan-hubungan yang mungkin tidak diduga sebelumnya, (3) Studi kasus dapat menyajikan data-data dan temuan yang sangat berguna sebagai dasar untuk membangun latar permasalahan bagi perencanaan penelitian yang lebih besar dan mendalam dalam rangka pengembangan ilmu-ilmu sosial.

Pendekatan kualitatif dipilih pada penelitian ini karena peneliti berkeinginan untuk memahami dunia makna subyek penelitian secara mendalam. Rancangan ini dibuat menggunakan pendekatan kualitatif bersifat sementara dan lebih banyak memperhatikan pembentukan teori substantive dari data empiris yang akan didapat di lapangan²⁹.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena kelurahan Sawojajar memiliki inovasi pelayanan masyarakat dengan pendekatan *E-government* sehingga diharapkan dapat mendapatkan data yang akurat. Selain itu Kelurahan Sawojajar mendapatkan penghargaan nasional sebagai 5 kelurahan terbaik dalam lomba desa dan kelurahan se-Indonesia Tahun 2017.

C. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek

²⁹ Robert K Yin, *Ibid*, Hlm. 20

yang berhubungan dengan penelitian dan mampu memberikan informasi, yang meliputi :

- a) Kepala Kelurahan Sawojajar Kota Malang
- b) Kabag Pemerintahan Kelurahan Sawojajar Kota Malang
- c) Ketua RT dan RW di Kelurahan Sawojajar Kota Malang
- d) Masyarakat Penerima manfaat Program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang

2) Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, petunjuk teknis serta materi yang ada relevansinya dengan penelitian ini guna mendukung sumber data primer yang telah ada.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipakai adalah:

1. *Field Research*

Adalah penelitian yang dilakukan secara langsung dengan melakukan:

a. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan petugas yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan Program SINGO Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

b. Dokumentasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen mengenai gambaran umum instansi, rencana dan kegiatan dan hal-hal yang dapat menunjang penelitian.

2. *Library Research*

Adalah penelitian yang dilakukan dengan mempelajari hasil karya ilmiah para ahli, sebagai literatur dan hasil dari penelitian terdahulu serta jurnal-jurnal dengan maksud memperoleh landasan teoritis dalam menganalisa permasalahan dalam penelitian yang dilakukan.

E. Analisa Data

Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul, langkah berikutnya yang harus dilakukan adalah menganalisis data tersebut dengan cara-cara tertentu yang pada akhirnya bisa memberikan interpretasi atas hasil-hasil analisis.

Analisis bukti data terdiri atas pengujian, pengkategorian, pentabulasian ataupun pengkombinasian kembali bukti-bukti untuk menunjuk proposisi awal suatu penelitian. Pada penelitian ini dimulai dengan strategi analisis yang umum berisi tentang prioritas tentang apa dan mengapa permasalahan yang akan dianalisis³⁰.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi: a) tipe peristiwa yang dapat dikuantifikasikan dan b)

³⁰ Robert K Yin, *Ibid*, Hlm. 133

keseluruhan pola komplekstias yang dipergunakan di dalam pengertian kausal untuk menjelaskan mengapa suatu implementasi dapat terlaksana³¹.

Terdapat tiga teknik analisis yang dipergunakan adalah: a) penjodohan pola, b) pembuatan penjelasan dan c) analisis deret waktu³². Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data yaitu pembuatan eksplanasi. Dimana pembuatan eksplanasi ini adalah strategi untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi tentang kasus yang bersangkutan dan mengembangkan gagasan-gagasan untuk penelitian selanjutnya.

³¹ *Ibid*, Hlm. 138

³² *Ibid*, Hlm. 140

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.

Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) merupakan sebuah aplikasi pelayanan kelurahan hasil inisiatif anak-anak muda Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang tergabung dalam Rajajowas *Community* (RC). Aplikasi ini memberikan jawaban atas masalah-masalah yang selama ini selalu menjadi kendala dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik yang prima. Aplikasi Singo dibangun dengan menggunakan basis web yang juga fleksible bagi pengguna. android sehingga memungkinkan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Aplikasi SINGO juga dapat dijalankan pada perangkat android sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk mengoperasikannya. Adapun Langkah-langkah pengoperasian aplikasi SINGO ini adalah sebagai berikut:

1. Login *Username*

Pendaftaran user yaitu mengisi form pendaftaran sebagai legal user (mengisi *username* dan *password*). Sistem akan mengecek apakah *username* yang didaftarkan sudah terdapat pada database atau belum. Jika terdapat nama user yang sama maka user diminta mengisi kembali *username* yang lain beserta *password* dan inputan lainnya yang diminta. Sedangkan jika belum ada, data user akan disimpan dalam database.

Gambar 4.2

Login User Name Aplikasi SINGO



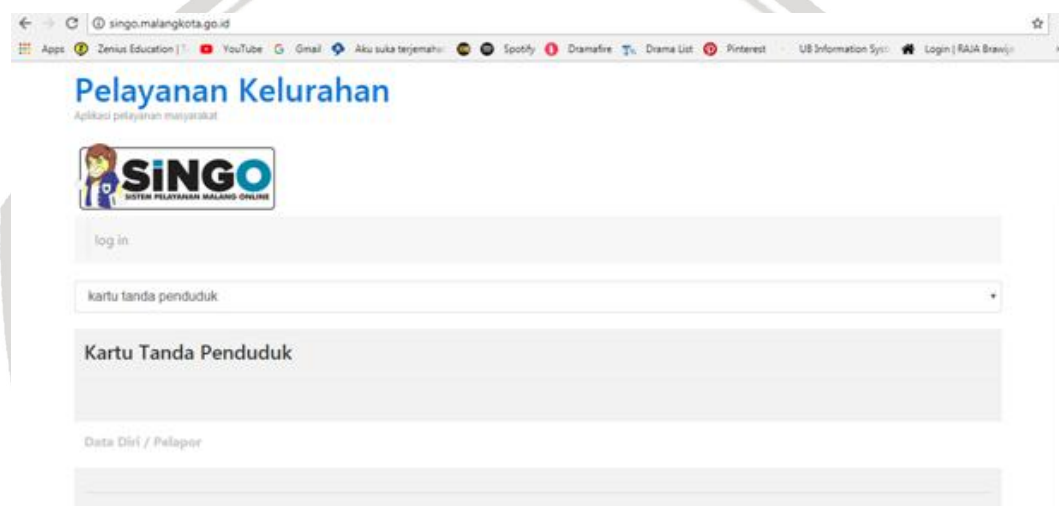
Sumber: <http://singo.malangkota.go.id/wp-login.php>

Terdapat dua tipe pengguna yang dibuat dalam aplikasi ini yaitu administrator dan petugas kelurahan. administrator memiliki kemampuan untuk mengakses dan memanipulasi semua jenis data, sementara petugas kelurahan hanya memiliki otoritas untuk pembuatan surat-surat kelurahan saja. Untuk menjamin dua tipe jenis pengguna bisa berjalan dengan baik, dibuat proses *Autentifikasi user*. Proses ini adalah suatu mekanisme untuk memastikan apakah suatu user itu berhak masuk kedalam sistem atau tidak sesuai tipe penggunaannya. Proses *User Authentication* adalah user yang akan mengakses sistem diminta memasukkan *username* dan *password*. Sistem akan mencocokkan *username* dan *password* dengan data yang tersimpan dalam database berdasarkan *username* yang terdaftar. Jika *account* tersebut ada dalam database, maka user tadi bisa masuk ke dalam sistem. Jika tidak sama atau belum ada, maka *user* tadi tidak berhak masuk kedalam sistem. Jadi masyarakat yang akan menggunakan aplikasi SINGO ini akan masuk sebagai user dengan memasukkan *username* berupa email ataupun

account tetapi harus masuk ke database dulu. Hal ini yang menjadi salah satu faktor penghambat dalam aplikasi ini. Karena tidak semua masyarakat mampu mengakses maupun mengaplikasikan program ini baik lewat komputer maupun *smartphone*.

Gambar 4.3

Layanan Pembuatan Kartu Penduduk Aplikasi SINGO



The screenshot shows a web browser window with the address singo.malangkota.go.id. The page title is "Pelayanan Kelurahan" (Kelurahan Service) and the subtitle is "Aplikasi pelayanan masyarakat" (Community service application). The SINGO logo is displayed, with the text "SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE" below it. There is a "log in" button and a dropdown menu labeled "kartu tanda penduduk". Below this is a section titled "Kartu Tanda Penduduk" with a form for "Data Diri / Pelapor" (Personal Data / Reporter).

Sumber: <http://singo.malangkota.go.id/>

Proses ini adalah pelayanan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pada menu ini user atau masyarakat memasukkan atau mengisi data diri berupa: NIK, Nama dan data-data lain yang dibutuhkan. Apabila data sudah terisi semua maka akan dikirim permohonan ke RW 1. Pengisian data permohonan KTP ini diverifikasi oleh pengurus RW melalui on line. Setelah dilakukan verifikasi maka pengurus RW kemudian mengirimkan ke operator di Kelurahan. Proses pada menu ini sudah terisi maka akan ditindaklanjuti operator dalam hal ini adalah pegawai Kelurahan Sawojajar untuk diproses dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

Gambar 4.4

Menu Pengisian dalam Pembuatan Kartu Penduduk Aplikasi SINGO

Sumber: <http://singo.malangkota.go.id/>

Dalam aplikasi SINGO ini seluruh aplikasi surat menyurat kelurahan berbasis web programing, hal yang pertama yang perlu dilakukan adalah dengan pengisian data penduduk, sebagai data awal yang diisi oleh user, kemudian diverifikasi oleh pengurus RW kemudian diinputkan oleh petugas kelurahan kedalam aplikasi, data yang dapat disimpan berupa format.xls ataupun proses input data secara manual sebagai tampilan menu kedua. Setelah itu pembuatan surat dapat dilakukan dengan cara memilih jenis surat dapat diakses pada tampilan homepage. kemudian pilih/mengetikkan pada kolom nama penduduk sebagai pemohon tampilan seperti pada gambar4.4. Dibawah ini dijelaskan urutan dan langkah-langkah yang harus dilalui oleh user dalam aplikasi SINGO.

Langkah-Langkah melakukan permohonan surat

- a. Pemohon melakukan registrasi dengan meminta pengantar RT sehingga mendapatkan nomor register RT
- b. Pemohon masuk ke dalam *Dashboard* pemohon
- c. Pemohon memilih jenis layanan yang dibutuhkan dengan klik tanda panah kecil
- d. Pemohon mengisi data isian dengan terlebih dahulu mengisi NIK dan klik auto. Secara otomatis data diri pemohon akan keluar
- e. Kemudian lengkapi sesuai dengan kebutuhan
- f. Setelah semua isian telah selesai, lakukan pengiriman data dengan menekan tombol kirim permohonan ke RW dengan terlebih dahulu memilih RW mana yang akan dituju
- g. Setelah semua selesai pemohon membawa berkas persyaratan menuju Ketua RW untuk melakukan verifikasi.
- h. Setelah terverifikasi oleh Ketua RW, Pemohon membawa KTP asli menuju Kantor Kelurahan untuk menerima prosuk surat. (jika permohonan merupakan jenis permohonan surat yang menggunakan sistem paperless)

Aplikasi SINGO ini terdapat beberapa layanan yang sudah menggunakan sistem paperless yaitu layanan yang merupakan produk asli Kelurahan (Surat dikeluarkan oleh Kelurahan) antara lain Pengantar Pembuatan SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Ijin Usaha, Surat Keterangan Belum Menikah. Untuk layanan

lainnya masih memerlukan berkas untuk di bawah ke kantor Kelurahan karena merupakan syarat untuk pengurusan pada instansi lainnya.

2. Tampilan Menu dari Pengurus RW

Tampilan bagi Ketua RW untuk memverifikasi data pemohon yang telah masuk disebut *Dashboard* RW. Langkah-langkah verifikasi Ketua RW.

Gambar 4.5

Tampilan Menu *Dashboard* RW pada Aplikasi SINGO



Sumber: <http://singo.malangkota.go.id/>

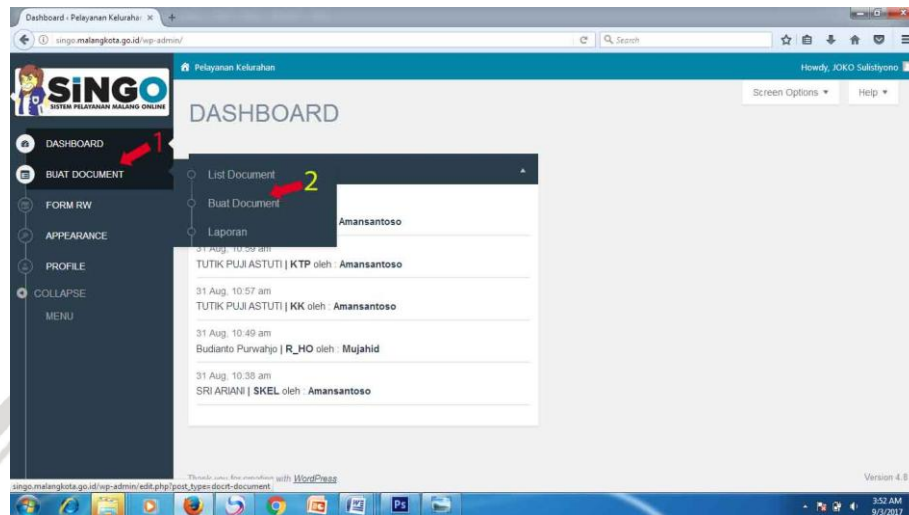
Masuk ke aplikasi SINGO kemudian lakukan login dengan username dan password yang sudah diberikan. Pilih nama pemohon dan Lakukan pengecekan berkas serta verifikasi Surat Permohonan dengan menekan tombol berwarna hijau.

3. Tampilan Menu *Operator* (Pegawai Kelurahan)

Tampilan Menu operator hanya bisa diakses oleh perangkat Kelurahan atau disebut *Dashboard Operator* yang bertugas input data, pengecekan, verifikasi dan pencetakan produk surat.

Gambar 4.6

Dashboard Operator pada Aplikasi SINGO



Sumber: <http://singo.malangkota.go.id/>

a. Langkah pemohon manual

- Login aplikasi SINGO dengan *username* dan *password*
- Buat dokumen
- Pilih jenis layanan surat pada menu TIPE SURAT
- Isikan NIK (Nomor Induk Kependudukan) pemohon kemudian tekan tombol auto
- Data diri pemohon akan otomatis keluar sesuai dengan database kependudukan
- Lengkapi data isian yang ada pada form yang ada
- kemudian lakukan pilihan tanda tangan pada menu TANDA TANGAN yang ada pada kanan bawah
- Lakukan Publish dan buat PDF untuk mencetaknya.
- Hasil cetak dokumen berupa file pdf.

- b. Langkah pelayanan pemohon dengan menggunakan jalur online
- Login aplikasi SINGO dengan *username* dan *password*
 - Klik tombol FORM RW seperti tanpa panah merah pada gambar dibawah
 - Cari dan pilih nama pemohon sesuai dengan KTP yang di tunjukkan pemohon
 - Periksa berkas dan lakukan Verifikasi permohonan dengan menekan tombol biru
 - Lakukan pencetakan.

4. *Dashboard Administrator*

Dashboard administrator adalah *Dashboard* user yang merupakan pemegang kendali aplikasi, dalam hal ini Lurah sebagai pemangku kebijakan. Dalam *Dashboard* ini terdapat data dasar yang berfungsi untuk mengisi data dasar Kelurahan, pembuatan *username*, pemantauan kinerja pegawai dan pengesahan tanda tangan. Dari data di atas menunjukkan bentuk program SINGO. Standar pelayanan yang dijadikan patokan/pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik nasional meliputi: Pertama prosedur pelayanan; Kedua waktu pelayanan; ketiga Biaya pelayanan; keempat sarana prasarana/fasilitas; kelima persyaratan; keenam kompetensi petugas pelayanan; ketujuh produk pelayanan. Di bawah ini terdapat penjelasan tentang indikator-indikator standar pelayanan publik sehubungan dengan

pengurusan KK/ KTP, Surat Keterangan dan Pengurusan Surat Ijin di Kantor Kelurahan Sawojajar kota Malang³³.

“Dalam pelayanan masyarakat di kelurahan yang menjadi prioritas kami adalah berjalan lancar dan memenuhi prosedurnya. Dan tentunya kami selalu ingin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal”

Sebagaimana penyelenggaraan pelayanan publik, administrasi dasar merupakan sektor terpenting dalam tatakelola ketertiban administrasi pemerintahan dan kependudukan terutama administrasi yang langsung berkaitan dengan masyarakat seperti halnya KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat Pindah, berbagai macam bentuk perizinan dan lain-lain. Pentingnya hal tersebut karena keberadaan birokrasi pemerintah adalah melayani masyarakat, dan porsi pekerjaan terbesar birokrasi adalah terkait pada administrasi.

Berdasarkan penelitian di lapangan bahwa pada dasarnya program Aplikasi SINGO yang dilakukan oleh Kelurahan Sawojajar adalah inovasi program yang baik, karena bertujuan untuk perbaikan pelayanan publik lebih cepat dan sesuai harapan masyarakat. Namun pemanfaatan aplikasi SINGO ini belum berjalan secara maksimal sehingga output tidak sesuai yang diharapkan. Penyebabnya adalah masyarakat luas khususnya dengan kategori masyarakat minim pengetahuan. Jadi aplikasi SINGO ini belum sepenuhnya mampu tersampaikan outputnya secara tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SINGO ini belum maksimal dan upaya dari Kelurahan Sawojajar dalam melakukan sosialisasi harus lebih ditingkatkan lagi.

³³ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

B. Pelaksanaan Program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang

Kantor Kelurahan mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat mengingat tugas dan tanggung jawab yang di emban sangat berat dan signifikan, menuntut pula pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan dibutuhkan oleh aparat dalam memberikan pelayanan terhadap penyelenggaraan pemerintah berdasarkan pada paturan daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas-Dinas Kota Malang. Dalam hal ini tugas dan fungsinya sebagai unsur pelaksana teknis pendukung pelaksana tugas walikota melalui sekretaris kota untuk melaksanakan tugas wajib Pemerintah Kota. Dalam hal ini diperlukan sebagai bahan penyusunan pengambilan kebijakan perencanaan penyelenggaraan pemerintah pembangunan kemasyarakatan dalam bentuk penyusunan struktur penduduk.

Dari sedikit paparan diatas dapat dipahami bahwa proses pelayanan publik pada instansi tersebut berada pada grafik yang cukup padat berbanding lurus dengan tuntutan profesionalitas kerja dan kebutuhan pertumbuhan masyarakat maka pengolahan data akan menjadi semakin rumit maka kebutuhan akan penerapan *e-government* menjadi faktor yang cukup mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika membicarakan tentang kualitas pelayanan disebuah instansi, sudah barang tentu kita akan membicarakan tentang tugas pokok dan fungsi dari instansi tersebut.

Hal ini agar adanya kejelasan tentang indikator kunci dalam proses pembuatan sampai evaluasi dari setiap kebijakan yang dihasilkan. Kantor Kelurahan sendiri berdasarkan Perda Kota Malang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Malang sebagai mana yang dijelaskan dalam bab sebelumnya secara garis besar mempunyai fungsi sebagai pusat pengolahan data kependudukan. Dengan menerapkan *e-government* secara professional diharapkan dapat mengaplikasikan pelayanan publik secara lebih berkualitas.

Pelayanan Publik yang baik dapat dilihat dari beberapa aspek. Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan dengan menerapkan pelayanan publik berbasis *Electronic Government*. Berbicara tentang pelayanan publik yang berkualitas, salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kondisi tersebut adalah kejelasan dari setiap prosedur pelayanan yang dijalankan oleh setiap instansi dengan maksud tidak terjadinya lagi kesimpangsiuran dalam tata cara atau mekanisme operasional sebuah program maka dipandang perlu untuk merumuskan metode yang efektif dalam merancang prosedur tersebut. Kesederhanaan dan kejelasan prosedur dapat ditopang oleh lengkapnya data yang dipunyai oleh tiap-tiap unit. Berdasarkan kesesuaian tersebut maka program yang dimaksud adalah Aplikasi SINGO sedangkan kelompok sasaran adalah masyarakat.

Berdasarkan dari wawancara dengan staf kelurahan yang menangani Aplikasi SINGO di Kantor Kelurahan, program ini bermanfaat bagi Kantor Kelurahan ataupun untuk masyarakat luas pada umumnya. Program ini sesuai

dengan kebutuhan pelayanan publik yakni adanya standar pelayanan publik yang diselenggarakan pelayanan publik dan melibatkan masyarakat secara langsung melalui aplikasi. Selain itu program ini mampu dijadikan alat ukur tentang standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga maupun instansi pemerintah khususnya kantor kelurahan. Program Aplikasi SINGO telah berusaha menjawab kebutuhan masyarakat dengan cara mendekatkan diri dan melibatkan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan secara langsung.

Program Aplikasi SINGO pada awalnya adalah ide dari Kepala Kelurahan Sawojajar dengan adanya keluhan dari masyarakat. Keluhan masyarakat yang banyak masuk dan diterimanya adalah prosedur administrasi yang berbelit, kurang koordinasi antara pegawai kelurahan dan standar waktu pelayanan yang tidak tepat sehingga membuat masyarakat menunggu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti. Dari keluhan masyarakat tersebut pada Bulan Agustus 2015 Kepala Kelurahan Sawojajar membuat ide gagasan untuk membuat aplikasi program pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui informasi pelayanan yang dimiliki oleh kantor kelurahan. Hal ini seperti yang diungkapkan pada wawancara sebagai berikut:³⁴

“Ide awal dari pembuatan aplikasi SINGO ini dari Bapak Lurah dimana kata beliau melihat bahwa masyarakat sekarang sudah banyak yang menggunakan komputer maupun smartphone. Maka munculah

³⁴ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

ide untuk membuat aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat di Kelurahan”

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan salah satu ide awal dari pembuatan program SINGO di Kelurahan Sawojajar. Ide awal itu ditindaklanjuti oleh Kepala Kelurahan Sawojajar dan dilaksanakan untuk diluncurkan pada Desember 2015. Hal tersebut sebagai wujud upaya membenahan standar pelayanan publik secara cepat dan baik. Program layanan SINGO didukung oleh seluruh staf kelurahan karena dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui sejauh mana kecepatan dan ketepatan dari pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanannya. Seperti yang disampaikan staf Kelurahan Sawojajar pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut³⁵:

“Harapan Bapak Lurah program ini dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Kepada kami selaku aparat kelurahan sangat mendukung karena menurut saya aplikasi itu dapat membantu masyarakat dan kami dalam melayani dan membenahi kualitas pelayanan kepada masyarakat”

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dan dirangsang untuk dilibatkan agar penyelenggara pelayanan publik mengetahui seperti apa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Seperti yang disampaikan Kepala Kantor Kelurahan kepada peneliti ketika wawancara sebagai berikut³⁶:

“Pada saat ini masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dan dilibatkan karena masyarakatlah yang merasakan langsung pelayanan publik lembaga pemerintahan itu baik atau tidak. Karena kami menyadari pelayanan kami mungkin kurang maksimal, rumitnya

³⁵ Wawancara dengan JOKO SULISTYONO Staf Kelurahan Sawojajar tanggal 11 Juni 2018 Jam 09.00 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

³⁶ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

prosedural, lamanya respon dari pegawai dan terkadang dilemparkan dari pegawai satu ke pegawai yang lain padahal sebenarnya hal tersebut dapat dihindari”

Berdasarkan hasil dari penelitian di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang, pegawai dalam tahap pemanfaatan inovasi pelayanan aplikasi SINGO. Pemanfaatan dalam hal ini adalah penginputan masyarakat yang melakukan pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang ke Aplikasi SINGO. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat yang melakukan pelayanan menggunakan cara konvensional dengan segala macam keterbatasannya. Cara konvensional masyarakat sulit untuk mengetahui progress dari pelayanannya. Kemudian apabila Kepala Kelurahan tidak ada di tempat akan kesulitan mendapatkan tanda tangan pada surat yang dibutuhkan. Dan banyak lagi kendala apabila masyarakat melakukan permintaan surat menyurat atau segala administrasi di Kelurahan Sawojajar secara manual. Sementara itu salah satu kemampuan melaksanakan tugas yang harus dimiliki pelaksana program adalah melibatkan dan mengajak partisipasi masyarakat dalam menggunakan atau mengakses aplikasi SINGO. Partisipasi masyarakat sendiri sejauh ini bisa dibilang sangat minim hal tersebut bisa dilihat karena tidak adanya masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang. Ketika di konfirmasi Kasi Trantib Kantor Kelurahan ketika wawancara, berikut jawabannya³⁷:

“Melakukan sosialisasi. Kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat harapannya adalah memperkenalkan kepada masyarakat tentang aplikasi SINGO ini”

³⁷ Wawancara dengan JOKO SULISTYONO Staf Kelurahan Sawojajar tanggal 11 Juni 2018 Jam 09.00 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

Sementara dari hasil penelitian dengan masyarakat yang disampaikan Kepala Kantor Kelurahan berpendapat bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program aplikasi SINGO selaku masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang kepada peneliti, sebagai berikut³⁸:

“Belum. Belum maksimal sosialisasi yang dilakukan. Kalau dalam angka mungkin 35 persen lah masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi ini”

Program aplikasi SINGO sejauh ini belum sepenuhnya mampu tersampaikan outputnya secara tepat. Kurangnya pemanfaatan karena dalam hal ini mayoritas pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan adalah enumerator atau pegawai Kantor kelurahan sebagai pengguna internal yang melakukan input masyarakat yang melakukan pelayanan. Sedangkan untuk partisipasi masyarakat yang mengakses langsung Aplikasi SINGO belum ada sama sekali. Padahal program aplikasi ini sangat bagus karena sebagai bentuk inovasi yang melibatkan masyarakat secara langsung dalam menilai pelayanan publik yang dilakukan lembaga maupun institusi pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang bahwa partisipasi masyarakat masih sangat kurang.

Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan Kantor Kelurahan. Kantor Kelurahan pusat maupun perwakilan hanya melakukan sosialisasi pada kelas-kelas tertentu padahal seharusnya masyarakat luaslah yang jadi sasaran sosialisasi seperti dengan cara sosialisasi ke tiap kelurahan atau masyarakat yang mengundang masyarakat

³⁸ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

luas sebagai audiens.. Kurangnya partisipasi masyarakat juga dikarenakan salah satunya adalah masyarakat hanya mengetahui bahwa Kantor Kelurahan cenderung sebagai tempat melakukan penyampaian aduan atau laporan bukan penilaian standar pelayanan suatu dinas atau lembaga.

Sementara masyarakat dalam hal ini memberikan pendapat sebagian belum merasakan langsung dampak aplikasi SINGO yang diluncurkan Kantor Kelurahan. Seperti yang disampaikan masyarakat kepada peneliti ketika wawancara, berikut pernyataannya:

“Saya tau ada program itu (SINGO)”³⁹

“Saya g tau mas.. dan belum pernah ada sosialisasi dari kelurahan”⁴⁰

“Belum tahu. Mungkin saya yang tidak aktif ikut pertemuan warga di RT mas..”⁴¹

Program aplikasi SINGO merupakan bentuk tawaran yakni keterlibatan masyarakat secara langsung dalam menilai standar pelayanan publik secara langsung. Sedangkan masyarakat membutuhkan keterlibatan langsung dalam pembenahan pelayanan publik agar pelayanan publik yang diselenggarakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa pada dasarnya program Aplikasi SINGO ini adalah inovasi program yang baik karena melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung untuk menilai

³⁹ Wawancara dengan MOH. ULA ULA Ketua RW. 01 kelurahan Sawojajar, tanggal 8 Juni 2018 jam 8.00 WIB

⁴⁰ Wawancara dengan NINUK DARTIWI masyarakat kelurahan Sawojajar yang mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Sawojajar tanggal 8 Juni 2018 jam 10.00 WIB

⁴¹ Wawancara dengan ROJIKUN masyarakat kelurahan Sawojajar yang mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Sawojajar tanggal 8 Juni 2018 jam 12.00 WIB

standar pelayanan publik yang diselenggarakan lembaga atau instansi pemerintahan.

Namun disisi lain, pemanfaatan aplikasi SINGO belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung bagaimana partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SINGO belum ada sama sekali. Hal tersebut menjadi salah satu kendala belum maksimalnya pemanfaatan aplikasi SINGO. Program SINGO merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan. Berikut adalah hasil wawancara dengan Rendra selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kantor Kelurahan Sawojajar:⁴²

“program SINGO merupakan program yang diluncurkan oleh Kelurahan Sawojajar untuk melihat instruksi dari Bapak Walikota Malang. Jadi, program SINGO ini pertama kali diluncurkan sebagai percontohan di Kecamatan Kedungkandang, yang mana di Kecamatan Kedungkandang ini terdiri dari 12 kelurahan dan kelurahan kami yaitu kelurahan Sawojajar salah satu dari pelaksana program tersebut. Efektifnya program ini berjalan sejak bulan agustus.”

Hal lainnya diungkapkan oleh Bapak Zulfikar Lutfi selaku Sekretaris Kelurahan Sawojajar⁴³.

“itu program peningkatan, percepatan pelayanan, artinya kalau selama ini warga itu harus datang ke kantor baru bisa terlayani tapi dengan adanya itu dia biar dirumah saja bisa mengajukan permohonan. Tapi cetaknya tetap disini, kendalanya tetap disini. Ini program terobosan dari walikota yang baru, kerjasama dengan Dinas Infokom Kota Malang. ”

⁴² Wawancara dengan JOKO SULISTYONO Staf Kelurahan Sawojajar tanggal 11 Juni 2018 Jam 09.00 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

⁴³ Wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Sawojajar tanggal 11 Juni 2018 Jam 09.00 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

Bapak Andi Supriadi yang menyatakan :

“Nama aplikasinya di Kelurahan Sawojajar Kota Malang itu program SINGO. Jadi di Kelurahan Sawojajar membuat aplikasi pelayanan dinamakan SINGO”

Selanjutnya Ibu Wiwin yang menyatakan ⁴⁴:

“perlu adanya program program SINGO karena itu salah satu indikator bagaimana untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, karena harapan dari walikota Malang ini pelayanan dapat berjalan seoptimal mungkin. Karena pelayanan itu tidak hanya berjalan di Kantor Kelurahan saja, bisa saja kita berada diluar pelayanan itu bisa berjalan”.

Jenis Informasi dan layanan pada program SINGO di Kantor Kelurahan Sawojajar

Menu *Dashboard* ini adalah halaman awal yang ditampilkan pada saat pertama log-in ke dalam aplikasi program SINGO. Pada halaman ini ditampilkan jumlah dokumen yang diterbitkan perbulan, baik dokumen yang sementara diproses maupun yang sudah selesai. Selain itu, terdapat juga informasi mengenai agenda kegiatan yang akan di adakan oleh pihak kelurahan, serta dihalaman ini masyarakat bisa langsung mencari surat yang telah mereka ajukan dan dapat mengetahui sejauh mana surat itu diproses dengan cara menulis kata kunci di kolom search. Pada bagian bawah halaman ini, masyarakat bisa menilai bagaimana kinerja pegawai dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kelurahan Sawojajar, dimana terdapat tiga pilihan yakni; (1) Sangat Buruk; (2) Buruk ; dan (3) Baik. Pada halaman ini,

⁴⁴ Wawancara dengan WIWIN masyarakat kelurahan Sawojajar yang mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Sawojajar tanggal 8 Juni 2018 jam 10.00 WIB

staf kelurahan juga dapat melihat, menyetujui, mendisposisi dan memperbaiki kesalahan yang terdapat dalam surat.

Buat Surat. Menu ini adalah menu inti, yakni menu untuk membuat berbagai surat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam halaman ini terdapat 9 pilihan utama, yakni ;

1. Registrasi Surat

Fasilitas ini berfungsi agar masyarakat bisa mendaftar untuk pembuatan surat-surat seperti; Permohonan Kartu Keluarga, Ahli Waris, Pertanahan, Pensiunan, Pindah Keluar, Pemberitahuan tetangga untuk IMB, Permohonan KTP dan Pindah Datang. Apabila masyarakat ingin membuat salah satu diantara jenis surat tersebut, dengan meng-klik maka yang pertama harus dipenuhi adalah persyaratan dengan cara mengunduh data yang sudah di scan sebelumnya, kemudian mengisi data mengenai pemohon surat, setelah itu mengisi data berupa isi dari surat tersebut dan kemudian bisa memproses surat. Berikut adalah rincian mengenai data yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan:

2. Permohonan Kartu Keluarga

Surat Permohonan Kartu Keluarga adalah surat yang di buat untuk menerbitkan Kartu Keluarga baik untuk Pembuatan KK baru, atau yang diperbaharui datanya. Persyaratan : Foto/Scan KK Sebelumnya, KTP, Surat Keterangan Izin Menetap, Surat Nikah, Akte Kelahiran, serta Surat Pengantar RT dan RW. Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir

pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan. Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW, dan Jenis Permohonan KK.

3. Pertanahan

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Pengantar RT dan RW, serta Surat Pemberitahuan Tetangga. Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan. Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW, Lokasi Tanah, No. Persil dan Tahun Bukti Lunas PBB.

4. Pindah keluar

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK dan Surat Pengantar RT dan RW. Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku. KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan. Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Alamat Tujuan Lengkap.

5. Pemberitahuan Tetangga untuk IMB

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, serta Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir. Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan

Kewarganegaraan. Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW.

6. Permohonan KTP

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK dan Surat Pengantar RT dan RW.

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku. KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan. Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Jenis Permohonan KTP : Baru, Perpanjangan, Kehilangan

7. Pindah Datang

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, serta Surat Keterangan Izin Menetap. Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan. Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Alamat Sekarang Lengkap

8. Surat Keterangan Domisili

Aplikasi yang digunakan untuk mengurus surat keterangan domisili yang terbagi atas tiga pilihan yakni surat keterangan domisili organisasi/Lembaga Swadaya Masyarakat, Surat Keterangan Domisili/ Yayasan/Koperasi dan Surat Keterangan Domisili Sementara. Berikut adalah rincian mengenai data yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan: SK Domisili Organisasi/LSM. Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat

Pengantar RT dan RW, Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir, Surat Keterangan Pemberitahuan Tetangga, Sertifikat/Akte Sewa Bangunan dan Berita Acara Pembentukan/Akte Notaris. Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama, Tempat dan tanggal lahir, Agama, Masa Berlaku KTP, Alamat Lengkap, Tanggal KK dikeluarkan dan Nomor KK. Isi Surat : Nama Organisasi, Nomor, Tanggal dan Perihal Surat Organisasi, Jabatan Pemohon Dalam Organisasi, Nama Notaris Pemberi Akta Pendirian, Nomor Akta Pendirian Notaris, Nama Notaris Perubahan Akta Terakhir, Nomor Akta Perubahan Notaris, Nama dan Nomor Berita Acara, Alamat SPPT-PBB, Pihak Pemberi Sewa, Tanggal Mulai dan Selesai Sewa serta Nomor dan Tanggal Registrasi Surat.

9. Surat Keterangan Tidak Mampu

Aplikasi yang digunakan untuk mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) terbagi atas empat yakni; SKTM Kesehatan, adalah surat yang di berikan pemerintah untuk warga yang kurang mampu yang bisa di bawa untuk berobat saat di rumah sakit. Surat itu bisa sedikit meringankan biaya pengobatan bagi warga yang kurangmampu. Atau bahkan biaya pengobatan warga tersebut dijamin oleh kartu tersebut.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan. Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga. Isi Surat : Nama Kepala

Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Tempat Permohonan Pengobatan. SKTM PBB, adalah surat yang di berikan pemerintah untuk warga yang kurang mampu yang digunakan untuk permohonan pengurangan pajak bumi dan bangunan yang dikenakan kepada masyarakat tersebut. Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan. Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga. Isi Surat : Nomor Objek Pajak, Alasan Pengurangan PBB, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Nama Kepala Keluarga.

Dampak yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan kantor lurah setelah menggunakan program SINGO. Produksi yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Sawojajar dalam menerapkan program SINGO dijelaskan pada hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Sawojajar Bapak Rendra Beliau menjelaskan bahwa:

“sejauh ini data kongkret terkait seberapa banyak masyarakat yang sudah merasakan program program SINGO ini kami belum rekap, yang jelas kurang lebih setiap pelayanan kita itu melalui program SINGO. Produk-produk yang diterbitkan melalui program SINGO mulai dari pelayanan kependudukan, misalnya KTP, KK, Surat Keterangan Pindah, Domisili. Kemudian dari kesejahteraan rakyat yaitu surat keterangan tidak mampu, surat warisan, surat keterangan usaha dan masih banyak lagi.”

Hal yang berbeda di ungkapkan oleh salah satu perangkat RW kelurahan Sawojajar. Beliau mengungkapkan bahwa⁴⁵:

“Menurut saya program program SINGO itu sebenarnya bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, tetapi saya sebagai masyarakat merasakan antar pelayanan manual dengan program SINGO. Seharusnya setiap masyarakat bisa mengajukan permohonan apapun tanpa harus ke kelurahan tetapi saya sebagai masyarakat belum terlalu merasakan banyak perubahan”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber dan data produksi tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa program program SINGO sejauh ini sudah berjalan dengan baik walaupun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.

C. Faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *e-government* melalui program SINGO.

Faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *e-government* melalui program SINGO adalah Sumber daya manusia (SDM) khususnya dari pegawai Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan. Kompetensi petugas merupakan hal terpenting dari sebuah pelayanan. Karena kompetensi termasuk didalamnya adalah sumber daya manusia (SDM) dan sangat berpengaruh terhadap kinerja atau hasil dari pelayanan. Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk mengembangkan pegawai, begitu juga dengan Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

⁴⁵ Wawancara dengan MOH. ULA Ketua RW. 01 kelurahan Sawojajar, tanggal 8 Juni 2018 jam 10.00 WIB

Kompetensi yang dimiliki diharapkan dapat berlangsung secara jangka panjang. Kelangsungan jangka panjang sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang. Kelangsungan hidup jangka panjang adalah bagaimana program program SINGO dapat terus bertahan guna membantu pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum⁴⁶:

“kami harap kedepannya sebagai aparat kelurahan, program ini bisa berjalan sebagaimana mestinya atau dapat berjalan terus dengan mengikuti perubahan zaman di era modern, targetnya supaya pelayanan kepada masyarakat semaik baik dan memuaskan. Semoga program ini bisa berjalan baik di kelurahan dan masyarakat bisa terlayani dengan waktu yang efisien dan hemat biaya”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa program SINGO akan tetap bertahan jika ada kemauan yang kuat dari aparat kelurahan dan masyarakat untuk terus menggunakannya. Peningkatan kompetensi pegawai dapat dicapai dengan berbagai upaya antara lain dengan mengikuti pelatihan khusus. Dengan demikian diharapkan mendukung penyelenggara pelayanan kebijakan *e-goverment* melalui program aplikasi SINGO dan memiliki kompetensi yang berkualitas sesuai dengan masing-masing bidang pelayanannya⁴⁷.

⁴⁶ Wawancara dengan RENDRA SETIADI Staf Kelurahan Sawojajar tanggal 11 Juni 2018 Jam 09.00 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

⁴⁷ Wawancara dengan JOKO SULISTYONO Staf Kelurahan Sawojajar tanggal 11 Juni 2018 Jam 09.00 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

“Upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi kepada masyarakat yaitu dengan mengikuti diklat yang dilakukan oleh pemkot”

”kita juga memberikan pelatihan kepada perangkat RT RW untuk menguasai program ini. Kita tidak perlu mengambil ahli dari luar cukup memberdayakan staf kelurahan kami dan dibantu 1 orang karang taruna”

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa untuk menjadikan penyelenggara pelayanan berkompeten dalam bidangnya, pegawai Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang mengikuti berbagai pelatihan dan Diklat. Sesuai dengan teori cakupan standar pelayanan publik, meliputi: prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Biaya pelayanan, biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan publik.

Program aplikasi SINGO di kelurahan Sawojajar ini didanai dari sumber anggaran APBD. Seperti wawancara dengan bapak Lurah berikut ini:⁴⁸

“Untuk aplikasinya kita memang tidak ada biaya, karena dari komunitas, Cuma untuk sarana prasarananya kita menggunakan APBD pada tahun berikutnya”

“Sarana prasarana Program SINGO ini didanai oleh APBD 25 juta untuk hardware termasuk mesin printernya. Jadi... anggaran itu diambil dari APBD”

⁴⁸ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital ini memerlukan biaya yang tidak sedikit. Sehingga memerlukan kerjasama dan kesungguhan dari perangkat Kelurahan. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana prasarana pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Harapan ke depan Pemerintah Kelurahan Sawojajar terhadap Pemerintah Kota Malang adalah pemberian fasilitas perangkat pelayanan baik perangkat keras maupun perangkat lunak dan pemberian anggaran operasional agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Sawojajar dalam kebijakan *e-government* melalui program aplikasi SINGO.

a. Infrastruktur (Sarana dan Prasarana)

Pelaksanaan program SINGO faktor pendukungnya adalah ketersediaan perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapan program SINGO. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan program SINGO yang telah disepakati. Namun secara pragmatis harus pula dipertimbangkan telekomunikasi di

lokasi terkait. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kelurahan Sawojajar⁴⁹:

“terkait sarana dan prasarana yang dapat mendukung program e-government kelurahan ini, sebenarnya kelurahan kami sudah cukup terwadahi, akan tetapi lebih baik lagi jika komputer di tambah demi mendukungnya pelayanan yang cepat dan tepat. Karena saat ini kami hanya memiliki 3 unit komputer saja, selain itu saat ini untuk mengakses aplikasi program SINGO kami masih menggunakan modem yang menggunakan kuota, sehingga masih agak terbatas”.

Hal tersebut diatas di dukung oleh hasil pengamatan peneliti, yakni terdapat infrastruktur berupa 3 perangkat komputer dan 1 buah modem wifi yang di gunakan untuk mengelola program program SINGO. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa infrastruktur telekomunikasi dalam penerapan program SINGO di Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang sudah cukup memadai, namun demikian perlu juga adanya penambahan sarana yang diperlukan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk indikator keberhasilan dari pelaksanaan *e government* untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Sawojajar sudah sesuai dengan teori dari Budi Riyanto yaitu *E-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi⁵⁰. Aplikasi *E-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah,

⁴⁹ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

⁵⁰ Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government*, Surabaya, CV. Putra Media Nusantara, Hlm. 36

hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan system jaringan komunikasi. Hal ini ditunjukkan bahwa di Kelurahan Sawojajar sudah memiliki ketersediaan infrastruktur dan suprastruktur dan dalam keadaan baik.

Kemudian dari empat indikator keberhasilan *E-government* menurut Budi Riyanto, yaitu :

- a. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- b. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- c. Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pelayanan publik.
- d. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.⁵¹

Pada pelaksanaan program SINGO di kelurahan Sawojajar sudah terdapat pada point ketiga yaitu tersedianya aplikasi e government yang mendukung pelayanan publik utamanya kepada efisiensi dan informasi pelayanan.

- b. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Program SINGO yang dilaksanakan di Kelurahan Sawojajar membutuhkan sejumlah sumber daya keuangan ataupun sumber dana untuk

⁵¹ Budi Riyanto, *Ibid*, Hlm. 39

membiayainya. Berikut adalah hasil wawancara peneliti Kepala Kelurahan Sawojajar⁵²:

“kami pihak kelurahan tidak mengeluarkan biaya dalam menerapkan program SINGO ini, alat ini disediakan oleh Pemerintah Kota Malang dalam menunjang program Malang yang menjadi visi dari Walikota”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam menerapkan program program SINGO ini Pemerintah Kota Malang sudah menyediakan dana dan anggaran yang cukup, oleh karena itu pihak Kelurahan tidak perlu mengeluarkan dana lagi. Hal ini juga sesuai dengan dengan teori dari Budi Riyanto yaitu kemauan dan kemampuan pemerintah untuk mewujudkan *E-government* sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan dengan penganggaran kebutuhan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi dapat terwujud dan terlaksana dengan baik⁵³.

D. Faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dalam kebijakan *e-goverment* melalui program SINGO

Kendala pelayanan publik di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dalam kebijakan *e-goverment* melalui program SINGO yang pertama adalah dari:

⁵² Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

⁵³ Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government*, Surabaya, CV. Putra Media Nusantara, Hlm. 36

1. Kesiapan Sumber Daya Manusia Pemerintah maupun Perangkat RT/RW

Pelaksana dari program SINGO adalah perangkat RT RW dan perangkat Kelurahan. Sehingga kesiapan dan tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan program SINGO. Semakin tinggi tingkat information literacy SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep program SINGO. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Lurah⁵⁴:

“awalnya memang beberapa staf kelurahan kami yang umurnya sudah bisa di bilang agak tua untuk mengerti cara mengoperasikan komputer ataupun untuk mengakses internet, tapi dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh Dinas Infokom Kota Malang ya saya rasa staf kelurahan sudah bisa sedikit demi sedikit menyesuaikan”.

Hal tersebut diatas didukung oleh hasil pengamatan peneliti pada perangkat RT RW di Kelurahan Sawojajar juga belum memiliki kesiapan dalam pelaksanaan program SINGO. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa saat ini aparat kelurahan sudah bisa menyesuaikan diri dengan program program SINGO meskipun masih perlu diadakannya pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelolanya.

2. Polapikir Masyarakat yang belum menerima program SINGO

Pada hakikatnya penerapan program SINGO membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir. Perubahan paradig ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para

⁵⁴ Wawancara dengan Rendra Setiadi Staf Kelurahan Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep e-government. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan warga masyarakat Kelurahan Sawojajar⁵⁵

“seharusnya sebelum ada program ini yang perlu dipertanyakan apakah masyarakat dan aparat sudah siap dengan perubahan yang ada, harusnya kan yang perlu diubah pemikirannya itu bisa dimulai dari masyarakat dulu, karena percuma jika program ini dicanangkan tapi masyarakat belum ingin berpindah ke pengurusan administrasi kependudukan melalui IT ini”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa perlu adanya kesadaran dan keinginan dari pihak kelurahan dan masyarakat dalam menerapkan program SINGO ini. Adapun pendekatan yang peneliti gunakan adalah pencapaian tujuan dimana pengertian dari pencapaian tujuan itu sendiri adalah organisasi efektif sampai sejauh organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka untuk melihat program SINGO efektif jika dilihat dari segi pencapaian tujuan dibutuhkan tujuan yang jelas. Tujuan yang jelas disini adalah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Sawojajar.

3. Pengetahuan digital dan Jaringan Selular yang Terbatas

Selain dari warga, kendala pelaksanaan program aplikasi berbasis digital SINGO ini adalah dari perangkat RT dan RW di kelurahan Sawojajar. Dimana banyak perangkat RT RW yang belum memiliki pengetahuan

⁵⁵ Wawancara dengan *MOH. UL* masyarakat kelurahan Sawojajar di Kantor Kelurahan Sawojajar tanggal 8 Juni 2018 jam 10.00 WIB

mengenai aplikasi komputer maupun smartphone dan terbatas tidak memiliki perangkat wifi dan sebagainya.⁵⁶

“Yang penghambat kedua adalah dari faktor pak RT dan pak RW yang belum memiliki kemampuan ataupun tidak memiliki perangkat untuk mengakses program SINGO ini”

“Faktor penghambat ketiga adalah jaringan internet yang terkadang koneksinya lambat, listrik yang sering padam sehingga pekerjaan jadi tertunda”

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kendala dari masyarakat adalah dari warga maupun perangkat RT dan RW. Jadi penghambat pelayanan di era digital ini bukan lagi terletak pada lembaga pemerintahan tetapi juga dari warga itu sendiri. Selama ini pemerintah selalu mendapat sorotan dengan lambannya pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat harus merubah paradigma berfikir dan harus lebih antusiasnya dalam perubahan yang ada di pelayanan pemerintah. Kurang antusias masyarakat terlihat dari hanya sebagian masyarakat atau 35% yang memanfaatkan program ini. Selain sosialisasi yang dilakukan sering tidak efektif karena kurangnya jumlah masyarakat yang hadir, peserta yang hadir juga cenderung pasif dalam mengikuti acara sosialisasi dan pelatihan aplikasi SINGO ini. Sedangkan dari internal sendiri adalah terbatasnya sarana dan prasarana utamanya adalah pengadaan wifi di Kantor Kelurahan maupun tempat umum.

Dengan menerapkan pelayanan berbasis digital ini diharapkan lebih mempercepat pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan sehingga

⁵⁶ Wawancara dengan J.A Bayu Widjaya, S.Sos, M.Si Lurah Sawojajar tanggal 2 Juni 2018 Jam 09.30 WIB di Kantor Kelurahan Sawojajar

pekerjaan dapat lebih mudah dan lebih cepat selesai, selain itu dengan menggunakan sistem komputer, data yang telah diproses dapat disimpan dengan rapi menurut jenisnya, agar dapat mudah menemukan jika sewaktu-waktu dibutuhkan kembali. Jadi perlu adanya kesadaran dan perubahan pola pikir masyarakat untuk menerima perubahan sistem pelayanan ini sehingga dapat mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan harapan dari pemerintah kota Malang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah peneliti kemukakan pada bab-bab sebelumnya dan atas hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan SINGO di Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai sumbang pemikiran yang diharapkan dapat berguna bagi pengembangan skripsi ini dimasa mendatang yaitu sebagai berikut:

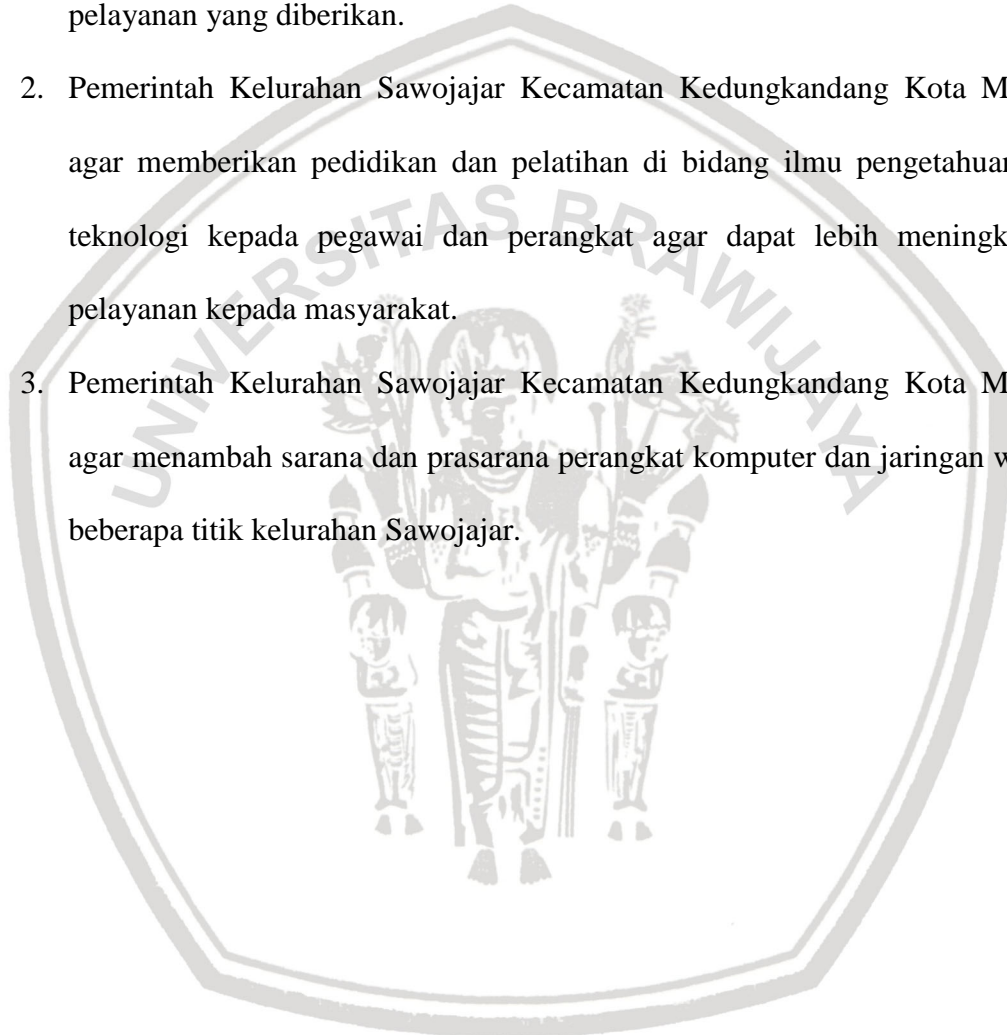
1. Pelaksanaan program SINGO di kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sejauh ini sangat berperan baik. Selain untuk pelayanan kepada masyarakat Program SINGO ini juga untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Peran sistem infomasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan publik adalah adanya kekurangan dalam penyampaian informasi di Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Hanya saja di lapangan terbukti program aplikasi SINGO ini tidak berjalan maksimal. Penyebabnya adalah masyarakat luas khususnya dengan kategori masyarakat minim pengetahuan. Jadi aplikasi SINGO ini belum sepenuhnya mampu tersampaikan outputnya secara tepat. Hasil penelitian menunjukan bahwa aplikasi SINGO ini belum maksimal dan

upaya dari Kelurahan Sawojajar dalam melakukan sosialisasi harus lebih ditingkatkan lagi.

2. Faktor pendukung dari pelaksanaan program SINGO di kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu tersedianya perangkat keras maupun perangkat lunak aplikasi SINGO. Faktor pendukung kedua adalah sumber daya manusia berupa kesiapan dan dukungan penuh dari pegawai kelurahan.
3. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan program SINGO di kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah masalah kesadaran dan paradigma berfikir masyarakat terhadap pelayanan berbasis internet. Faktor penghambat kedua adalah jaringan internet yang terkadang koneksinya lambat, listrik yang sering padam sehingga pekerjaan jadi tertunda. Faktor penghambat ketiga adalah sumber daya manusia terutama pada perangkat RT dan RW. Hal ini karena Ketua RT dan RW belum maksimal kinerja dalam pelayanan aplikasi SINGO karena penguasaan yang rendah terhadap teknologi seperti komputer dan perangkat lainnya. Aplikasi SINGO ini apabila dilihat dari faktor pendukung dan penghambat lebih banyak faktor penghambatnya. Untuk itu diperlukan upaya dan kerja keras dari berbagai pihak agar program aplikasi ini berjalan lebih baik. Harapan ke depan adalah peningkatan kualitas layanan aplikasi SINGO ini dengan peningkatan sosialisasi dari Kelurahan, pelatihan dari perangkat RT RW, pengadaan akses wifi gratis dan penyadaran masyarakat akan pentingnya keterbukaan pengetahuan teknologi digital.

B. Saran

1. Pemerintah Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang agar bisa lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga dapat memberikan wawasan dan merubah paradigma berfikir terhadap perubahan pelayanan yang diberikan.
2. Pemerintah Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang agar memberikan pendidikan dan pelatihan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi kepada pegawai dan perangkat agar dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Pemerintah Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang agar menambah sarana dan prasarana perangkat komputer dan jaringan wifi di beberapa titik kelurahan Sawojajar.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi. Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaruan
- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Angga Riyadipura, 2015, *Implementasi E-government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Cimone Jaya Kota Tangerang. Jurnal SPeSIA, Volume 1 No. 2, September 2017, ISSN 2460 6510
- Djohan Djohermansyah, 2005, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta: LIPI Press
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Penerbit Grasindo
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Unit Penerbit dan Percetakan
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Iqbal Aidar Idrus, 2017, Kajian Sukses Implementasi *E-government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor Analisis dengan Perspektif *Good governance*, Jurnal Of Government Volume 2 No.2 Juni 2017
- Robert K. Yin, 2008, *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Terjemahan M. Djauzi Mudzakir, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar

- R Ahmad Buchari, 2016, Implementasi *E-Service* Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung, Jurnal Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3, Nopember 2016
- Sinambela, Lijan, Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara
- Sedaryanti, 2004, *Good governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju
- Sabu, Wahyuningsih. 2012. Pelayanan Publik dalam Program Government Mobile di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di *Daerah* Gorontalo. Jurnal Universitas Padjajaran, Volume 2 No. 1 ISSN 2332 1430
- Tjandra, W. Riawan. *et.al.* 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaruan



DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT KEPADA MASYARAKAT MELALUI PROGRAM SINGO

(Studi Kasus Pada Kelurahan Sawojajar Kec. Kedungkandang Kota Malang)

PENGANTAR

Saya Thiko Al Fahry, Mahasiswa Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir pada jenjang S1. Wawancara ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan *E-government* melalui program SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam mewujudkan kebijakan *E-government* melalui program SINGO.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang dalam kebijakan *E-government* melalui program SINGO.

Demi tercapainya penelitian ini, maka peneliti meminta kesediaan responden untuk menjawab draft wawancara sesuai pengalaman dan pengetahuan responden mengenai program SINGO di Kelurahan Sawojajar. Jawaban yang responden berikan pada wawancara ini tidak untuk disebarluaskan, dijamin kerahasiaan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasinya peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

RT/ RW :

Daftar Pertanyaan :

Untuk Kepala Kelurahan Sawojajar

1. Apa itu program SINGO? Apakah ada Undang-Undang/ Aturan pemerintah sebagai acuan program ini? Sudah berapa lama program ini dilaksanakan?
2. Apakah pemerintah kota Malang ikut berperan dalam program ini? Atau paling tidak memberikan dukungan terhadap ide program SINGO?
3. Tujuan apa yang mendasari pak Lurah untuk membuat program SINGO?
4. Bagaimana tanggapan staf kelurahan mengenai ide awal pembuatan program SINGO?
5. Bagaimana dengan pendanaan untuk melaksanakan program SINGO?
6. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki prasana yang memadai untuk melaksanakan program SINGO ini?
7. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan program SINGO ini?
8. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai program SINGO?
9. Apakah masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses program SINGO?

10. Pihak mana saja yang dilibatkan dalam menyukseskan program SINGO di kelurahan Sawojajar?
11. Bagaimana pengelolaan dan perawatan sistem IT yang ada di Kelurahan Sawojajar khususnya dalam program SINGO?
12. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program SINGO?
13. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program SINGO?



Untuk Kasie Trantib Kelurahan Sawojajar

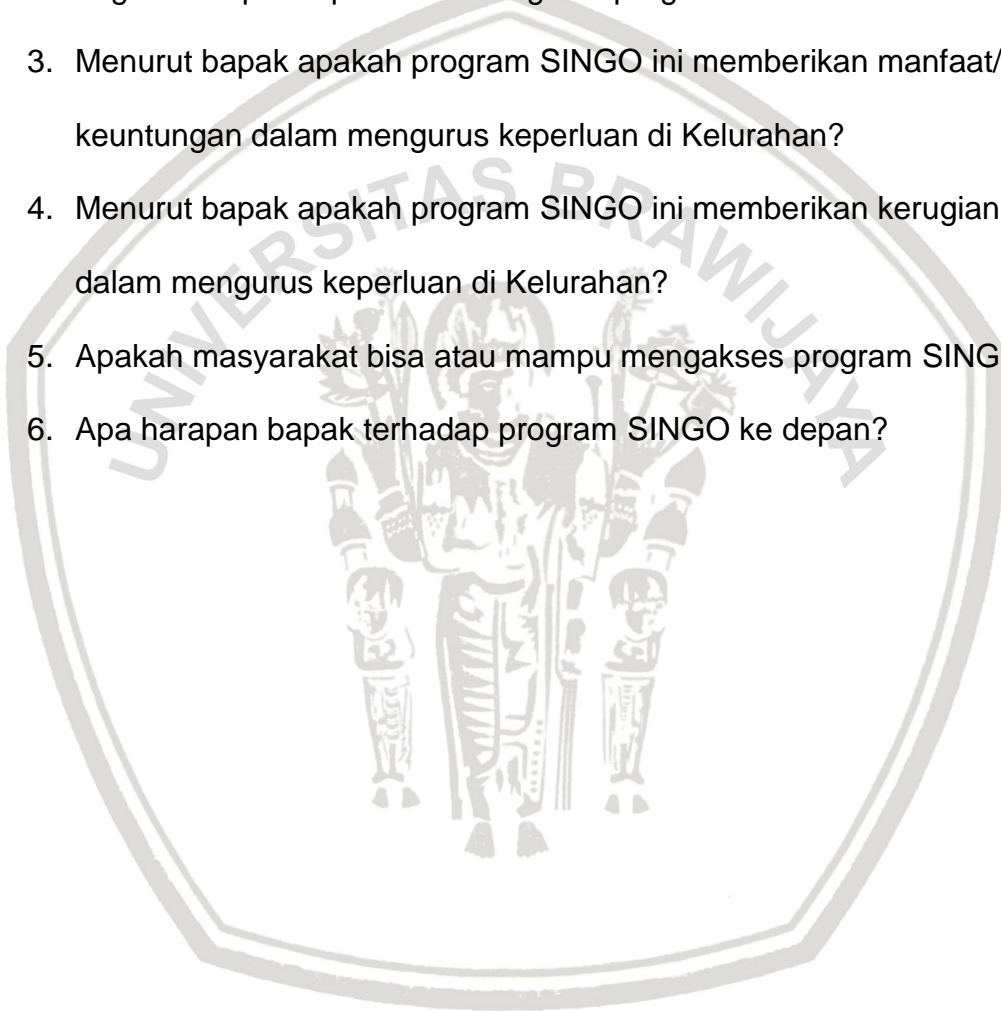
1. Apa itu program SINGO? Apakah ada Undang-Undang/ Aturan pemerintah sebagai acuan program ini? Sudah berapa lama program ini dilaksanakan?
2. Apakah pemerintah kota Malang ikut berperan dalam program ini? Atau paling tidak memberikan dukungan terhadap ide program SINGO?
3. Apakah bapak dilibatkan dalam pembuatan program SINGO?
4. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki prasana yang memadai untuk melaksanakan program SINGO ini?
5. Apakah kelurahan Sawojajar memiliki sumber daya manusia yang mampu melaksanakan program SINGO ini?
6. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai program SINGO?
7. Apakah masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses program SINGO?
8. Pihak mana saja yang dilibatkan dalam menyukseskan program SINGO di kelurahan Sawojajar?
9. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program SINGO?
10. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program SINGO?

Untuk Ketua RT dan Ketua RW

1. Apa anda mengetahui program SINGO di kelurahan Sawojajar?
2. Apabila mengetahui sudah berapa lama program ini dilaksanakan?
3. Apakah bapak dilibatkan dalam pembuatan program SINGO atau paling tidak mendapatkan sosialisasi tentang program ini dari kelurahan Sawojajar?
4. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan manfaat/keuntungan kepada masyarakat?
5. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan kerugian kepada masyarakat?
6. Menurut bapak, bagaimana tanggapan masyarakat mengenai program SINGO?
7. Menurut bapak, apakah masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses program SINGO?
8. Apa harapan bapak terhadap program SINGO ke depan?

Untuk Masyarakat Kelurahan Sawojajar

1. Apa anda mengetahui program SINGO di kelurahan Sawojajar?
2. Apabila mengetahui sudah berapa lama program ini dilaksanakan dan bagaimana pendapat anda mengenai program ini?
3. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan manfaat/keuntungan dalam mengurus keperluan di Kelurahan?
4. Menurut bapak apakah program SINGO ini memberikan kerugian dalam mengurus keperluan di Kelurahan?
5. Apakah masyarakat bisa atau mampu mengakses program SINGO?
6. Apa harapan bapak terhadap program SINGO ke depan?



Pelayanan Kelurahan

Aplikasi pelayanan masyarakat



log in

surat keterangan usaha

RW 01

Kirim Permohonan Ke RW 01

Powered by WordPress | Theme: Bootstrap Basic4

Add New Document - Pelayanan x

singo.malangkota.go.id/wp-admin/post-new.php?post_type=docrt-document

Pelayanan Kelurahan Howdy, JOKO Sulistyono

DATA PEMOHON

Surat Keterangan Catatan Kepolisian

No Surat 422

Data Diri / Pelapor

No NIK **Auto**

No KK

Nama

Tempat Tanggal Lahir

Jenis Kelamin Laki - Laki

Agama Islam

Status Perkawinan Belum Kawin

Pekerjaan

TIPE SURAT

- ☐ Kartu Keluarga
- ☐ Kartu Tanda Penduduk
- ☐ Recom HO
- ☐ Recom IMB
- ☐ Surat Kelahiran
- ☐ Surat Kematian
- ☐ Surat Keterangan
- ☐ Surat Keterangan Belum Menikah
- ☒ Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- ☐ Surat Keterangan Domisili
- ☐ Surat Keterangan Domisili Usaha

Publish immediately Edit

Buat PDF

Publish

4:00 AM 9/3/2017

17:42

Status Perkawinan

Kawin

Pekerjaan

:

Belum bekerja

Alamat

:

JL RANUGRATI I / 33

Pendidikan

:

SMA

Keperluan

:

Melamar pekerjaan

Tujuan

:

POLRESTA MALANG

Berlaku Tanggal

:

29 August s/d 29 September

Sesuai Keterangan RT

:

78/RT 07 RW VI/VIII/2018

Verifikasi Surat Permohonan

Powered by WordPress | Theme: [Bootstrap Basic4](#)

Add New Document - Pelayanan

singo.malangkota.go.id/wp-admin/post-new.php?post_type=docrt-document

Pelayanan Kelurahan

Howdy, JOKO Sulistyono

Enter title here

DATA PEMOHON

No Surat : 17

PUBLISH

Save Draft

Publish Immediately [Edit](#)

Buat PDF

Publish

TIPE SURAT

- ☐ Kartu Keluarga
- ☐ Kartu Tanda Penduduk
- ☐ Rekom HO
- ☐ Rekom IMB
- ☐ Surat Kelahiran
- ☐ Surat Kematian
- ☐ Surat Keterangan
- ☐ Surat Keterangan Belum Menikah

3:57 AM 9/3/2017

Add New Document - Pelayanan

singo.malangkota.go.id/wp-admin/post-new.php?post_type=docrt-document

Pelayanan Kelurahan

Howdy, JOKO Sulistyono

Alamat : JL. SIMP. RANUGRATI SELT. NO. 33

Pendidikan : SMA

Keterangan

Keperluan : melamar Pekerjaan

Tujuan : POLRESTA MALANG

Berlaku Tanggal : 2 September s/d 2 October 2017

Sesuai Keterangan RT : 178/RT 02 RW XII/VIII/2017

TANDA TANGAN

- ☒ Lurah
- ☐ Sekretaris

Thank you for creating with [WordPress](#)

Version 4.8

4:05 AM 9/3/2017

ADD NEW DOCUMENT

Enter title here

DATA PEMOHON

Surat Keterangan Catatan Kepolisian

No Surat : 422

Data Diri / Pelapor

No NIK : 3573030412820007 Auto

No KK : 3573031905100002

Nama : PUJIANTO

PUBLISH

Save Draft

Publish immediately Edit 2

Buat PDF

1 Publish

TIPE SURAT

Kartu Keluarga

Kartu Tanda Penduduk

Recom HO

Recom IMB

Surat Kelahiran

DASHBOARD

PERMOHONAN TERBARU

31 Aug, 11:09 am
MEILANI BERLINA | SKEL oleh : Amansantoso

31 Aug, 10:59 am
TUTIK PUJI ASTUTI | KTP oleh : Amansantoso

31 Aug, 10:57 am
TUTIK PUJI ASTUTI | KK oleh : Amansantoso

31 Aug, 10:49 am
Budianto Purwahjo | R_HO oleh : Mujahid

31 Aug, 10:38 am
SRI ARIANI | SKEL oleh : Amansantoso

Form RW - Pelayanan Kelurahan

singo.malangkota.go.id/wp-admin/edit.php?post_type=docrt-formrw

SiNGO
SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE

Pelayanan Kelurahan View Pages Howdy, JOKO Sulistiyono

Title	Author	Date
BUDI HANDOYO - 3573030709610006	rw 10	Published 2017/08/11
DIAN RACHMAD PURWONO - 3573030306990006	rw 06	Published 2017/08/10
m. tauhid -	rw 06	Published 2017/06/07
m. tauhid - 3573031712750003	rw 06	Published 2017/06/07
RIA PERMATA PUTRI - 3573035006960007	rw 06	Published 2017/08/10
SAMSUL EFENDI - 3573030306580003	rw 06	Published 2017/08/11

singo.malangkota.go.id/wp-admin/post.php?post=4770&action=edit

Dashboard - Pelayanan Kelurahan

singo.malangkota.go.id/wp-admin/

SiNGO
SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE

Pelayanan Kelurahan 2 Howdy, kelsawojajar

LIST SURAT

List Surat Online (21 surat)

KK : Kartu Keluarga

KTP : Kartu Tanda Penduduk

R_HO : Recom HO

R_IMB : Recom IMB

SKEL : Surat Kelahiran

SKEM : Surat Kematian

SK : Surat Keterangan

SKBPM : Surat Keterangan Belum Menikah

SKCK : Surat Keterangan Catatan Kepolisian

SKD : Surat Keterangan Domisili

SKDU : Surat Keterangan Domisili Usaha

LIST SURAT

Surat	Banyak Permohonan
kk	545
ktp	541
r_ho	25
r_imb	20
skel	115
skem	56
sk	128
skbpm	98
skck	423
skd	8
skdu	74
skik	5
skp	261
skp_m	142
sktm	227
sku	252

4:27 AM 9/3/2017

Option - Pelayanan Kelurahan — x

singo.malangkota.go.id/wp-admin/edit.php?post_type=docrt-perangkat&page=docrt-data-dasar

SINGO
SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE

Pelayanan Kelurahan 2

Howdy, kelsawojajar

Data Dasar List Surat **Pengesah** Nomor Surat

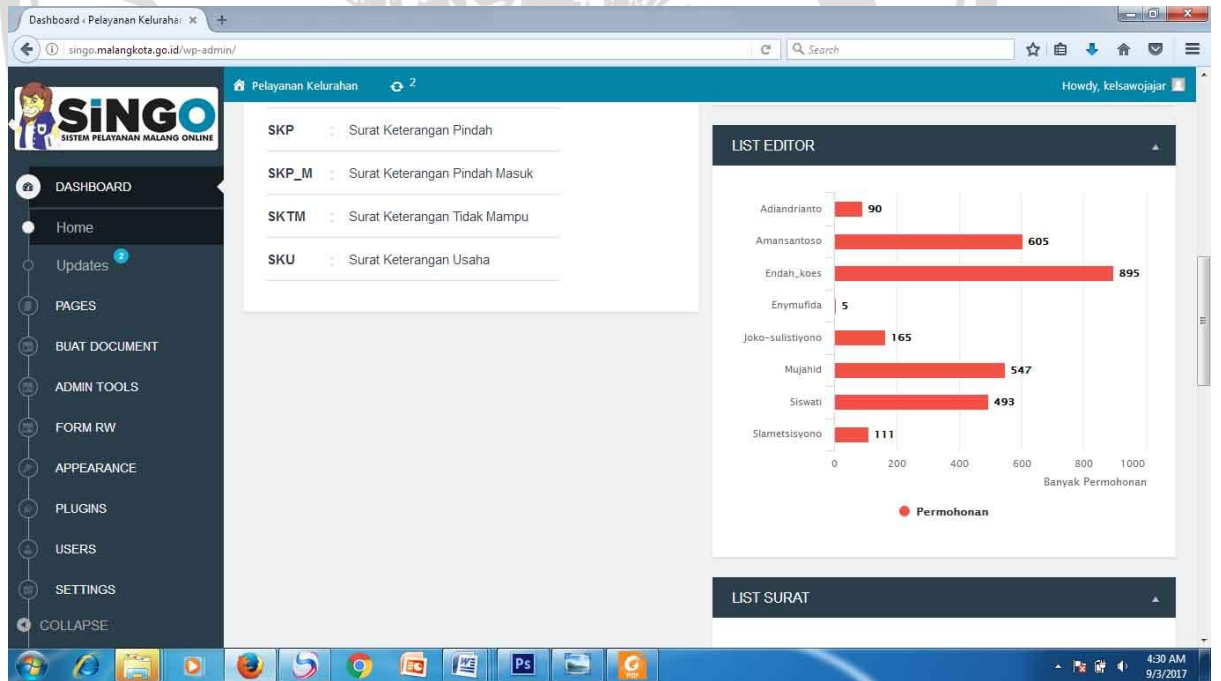
PENGESAH

Jabatan	Lurah
Nama	MOCH. FAKIHUDIN,SH, M.Si
NIP	19630518 198504 1 002
Pangkat/Golongan	Pembina

Jabatan	Sekretaris
Nama	ODA NUSANTARA A, ST
NIP	19700801 2007 01 1 035
Pangkat/Golongan	Penata

Jabatan (Kasi 1)	Kasi Prasarana dan Sarana Umum
------------------	--------------------------------

5:55 AM 9/3/2017



Edit Form RW : Pelayanan Kelurahan

singo.malangkota.go.id/wp-admin/post.php?post=4770&action=edit

Howdy, JOKO Sulistyono

SINGO
SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE

- DASHBOARD
- BUAT DOCUMENT
- FORM RW**
- APPEARANCE
- PROFILE
- COLLAPSE
- MENU

DATA FORM RW

Verifikasi dan masukkan ke Buat Document

No NIK	: 357303030690006
No KK	: 3573031306080021
Nama	: DIAN RACHMAD PURWONO
Tempat Tanggal Lahir	: MALANG, 03 Juni 1969
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Status Perkawinan	: Kawin
Pekerjaan	: Wiraswasta
Alamat	: JL. RANUGRATI / 6
Pendidikan	: SMA
Keperluan	: Melamar kerja
Tujuan	: Polresta Malang
Berlaku Tanggal	: 10 August s/d 10 September 2017
Sesuai Keterangan RT	: 035/RT 02 RW 06 / VIII / 2017

Thank you for creating with [WordPress](#)

Version 4.8

4:23 AM
9/3/2017



Option - Pelayanan Kelurahan — x +

singo.malangkota.go.id/wp-admin/edit.php?post_type=docrt-perangkat&page=docrt-data-dasar

Howdy, kelsawojajar

Pelayanan Kelurahan 2

Data Dasar List Surat Pengesah Nomor Surat

KOP SURAT

Kelurahan	:	Sawojajar
Alamat	:	Jl. Raya Sawojajar No 45
Telepon	:	(0341) 715953
Kode Pos	:	65139
Kecamatan	:	Kedungkandang
Kode Kecamatan	:	3
Kode Kelurahan	:	1008

Save

DASHBOARD
PAGES
BUAT DOCUMENT
ADMIN TOOLS
List RT
TTD Setting
Option
FORM RW
APPEARANCE
PLUGINS
USERS
SETTINGS

Windows Taskbar: 17:20, 4G, 5:54 AM 9/3/2017

Keterangan

Keperluan : Melamar pekerjaan

Tujuan : POLRESTA MALANG

Berlaku Tanggal : 2 September s/d 2 October

Sesuai Keterangan RT : 78/RT 07 RW VI/VIII/2016

RW 06

Kirim Permohonan Ke RW 06

Powered by WordPress | Theme: Bootstrap Basic4

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi. Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaruan
- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Angga Riyadipura, 2015, *Implementasi E-government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Cimone Jaya Kota Tangerang. Jurnal SPeSIA, Volume 1 No. 2, September 2017, ISSN 2460 6510
- Djohan Djohermansyah, 2005, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta: LIPI Press
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Penerbit Grasindo
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Unit Penerbit dan Percetakan
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Iqbal Aidar Idrus, 2017, Kajian Sukses Implementasi *E-government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor Analisis dengan Perspektif *Good governance*, Jurnal Of Government Volume 2 No.2 Juni 2017
- Robert K. Yin, 2008, *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Terjemahan M. Djauzi Mudzakir, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar

- R Ahmad Buchari, 2016, Implementasi *E-Service* Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung, Jurnal Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3, Nopember 2016
- Sinambela, Lijan, Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara
- Sedaryanti, 2004, *Good governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju
- Sabu, Wahyuningsih. 2012. Pelayanan Publik dalam Program Government Mobile di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di *Daerah* Gorontalo. Jurnal Universitas Padjajaran, Volume 2 No. 1 ISSN 2332 1430
- Tjandra, W. Riawan. *et.al.* 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaruan

